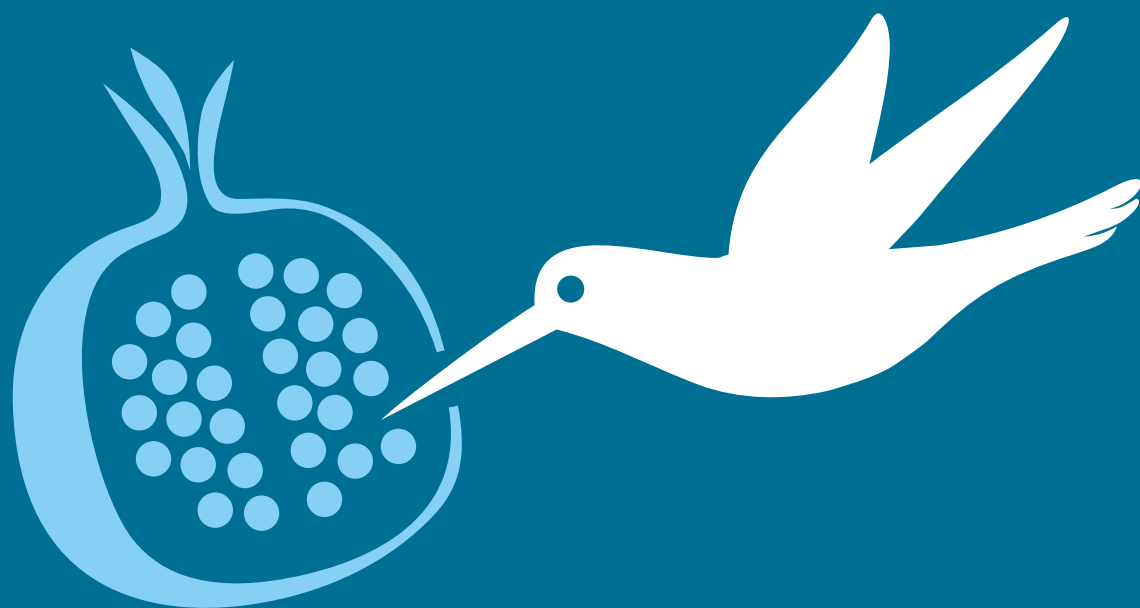


2013 Bilancio sociale di gruppo

Strutture aderenti al
Consorzio Ospedaliero Colibrì



Il Consorzio Colibrì associa, al 31 dicembre 2013, sette strutture operanti a Bologna nel settore della sanità e dei servizi sociali.

Tali strutture da alcuni anni si sono consorziate per coordinare e regolare le iniziative comuni per lo svolgimento di determinate attività di impresa, come gli acquisti, la gestione della qualità, la formazione per gli operatori, la ricerca, la sicurezza ecc.: ma, prima di tutto, queste aziende sono accomunate da una visione sinergica e condivisa del fare impresa, incentrata sull'etica dei comportamenti e la responsabilità sociale verso il territorio e i portatori di interesse (i cosiddetti stakeholder). Tali principi sono tradotti in prassi operative quotidiane e testimoniano la presenza di organizzazioni che operano in modo responsabile e integrato, in stretta sinergia con le strutture pubbliche, e in coerenza con la programmazione regionale e provinciale e distrettuale, al fine di contribuire alla sostenibilità del territorio e delle imprese e per il benessere di tutti i cittadini e degli operatori economici bolognesi.

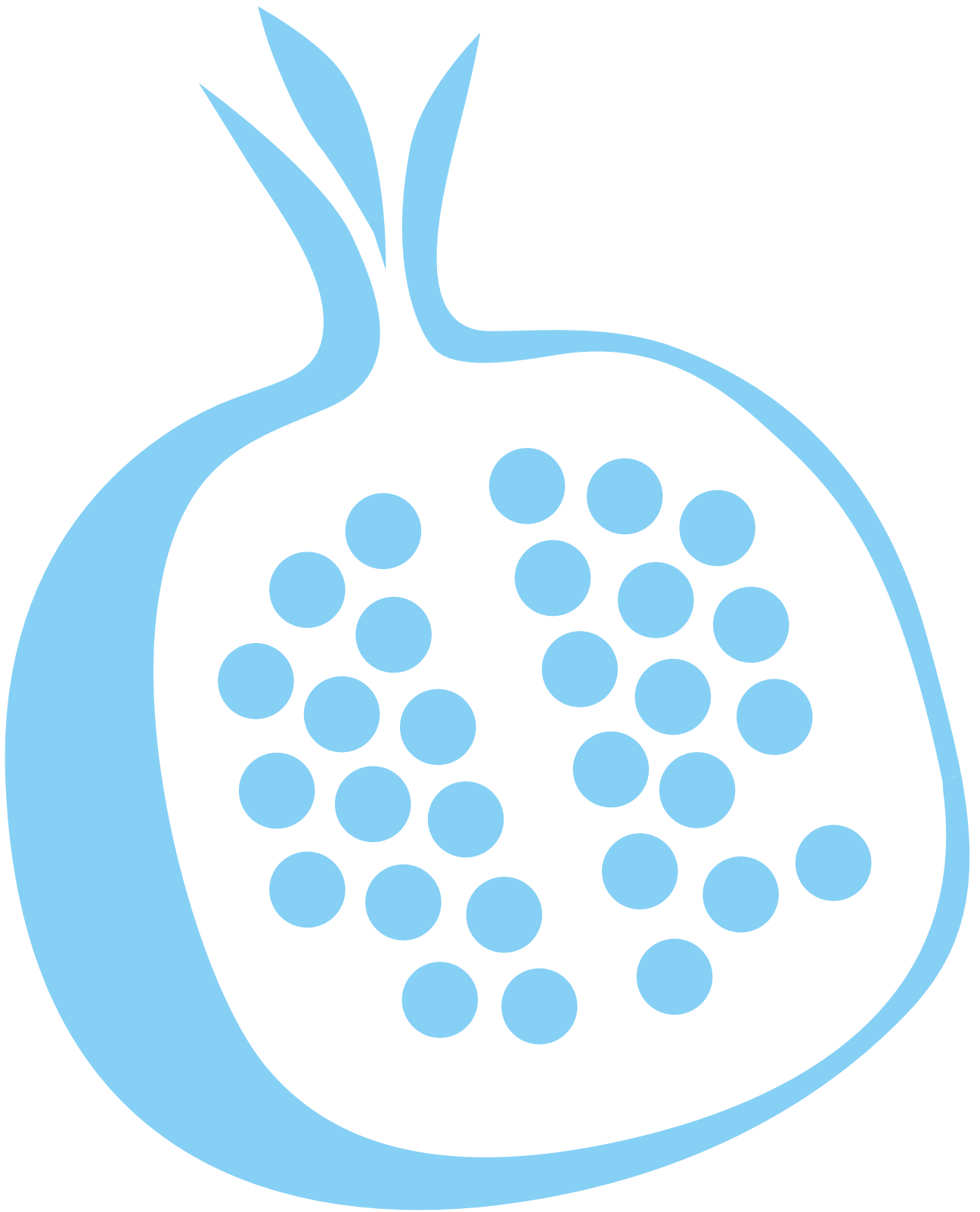
Al fine di valutare meglio il loro ruolo sociale ed economico nella comunità, le strutture di Colibrì hanno deciso di realizzare il loro secondo Bilancio Sociale aggregato unendo gli sforzi per misurare e rappresentare in maniera unitaria i principali effetti sociali ed economici derivanti dal loro operato. Le iniziative promosse dal Consorzio hanno base volontaria, quindi i consorziati sono sempre e comunque liberi di aderire o meno a dette iniziative.

Le finalità principali del Bilancio Sociale, secondo lo standard nazionale GBS - Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, sono quelle di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance aziendali attraverso un processo di comunicazione sociale interattivo e fornire informazioni utili sulla qualità delle attività aziendali per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder.

Questo, dunque, non è il Bilancio Sociale del Consorzio Colibrì in quanto entità giuridica a se stante, ma il Bilancio Sociale aggregato delle sette aziende, ovvero di un Gruppo che, al 31 dicembre 2013, occupa circa 770 persone, fattura oltre 40 milioni di euro, offre 954 posti letto (di cui 577 accreditati col sistema sanitario nazionale) accogliendo oltre 4.500 utenti, per un totale di 295.000 giornate di degenza. Per realizzare questo documento è stata applicata una metodologia di lavoro partecipata che ha coinvolto i referenti delle sette Strutture partecipanti: un percorso che, sotto la supervisione della Direzione del Consorzio Colibrì, ha permesso non solo di aggregare i dati presenti nei bilanci di esercizio e nei sistemi informativi delle aziende, ma anche di esplicitare e valorizzare gli obiettivi, le politiche e le attività comuni.

I dati inseriti nel documento, dove non diversamente specificato, sono dati consuntivi al 31 dicembre 2013. Il processo di rendicontazione è stato supportato e coordinato da Carlo Luison e Marco Caputo, Deloitte Sustainability Services.

Sommario	Guida alla lettura	1
	Lettera di apertura	5
1 Chi siamo	Identità delle strutture aderenti al consorzio colibrì	8
	Strutture integrate con i servizi del territorio	10
	La nostra missione, i nostri valori	14
	Strategie e obiettivi	18
	Assetto istituzionale e organizzativo	20
	Qualità ed eccellenze gestionali	22
	Riconoscimenti pubblici	23
	Mappa degli stakeholder	24
2 Il rapporto con gli utenti e i loro familiari	Qualità dei servizi	28
	Quantità delle prestazioni offerte	30
	Ascolto e soddisfazione degli utenti	34
3 Il personale occupato	Politica per le risorse umane	38
	Composizione del personale	38
	Formazione e coinvolgimento	40
	Salute e sicurezza	42
4 Fornitori e indotto sul territorio	Politica verso i fornitori	46
	Selezione e qualificazione dei fornitori	46
5 Società e ambiente	Le relazioni con le istituzioni e la comunità	50
	Performance ambientali	54
6 Valore economico	Performance economiche e investimenti	58
	Valore aggiunto creato e distribuito	60
7 Strutture Sanitarie	Villa Bellombra - Ospedale privato accreditato	66
	Ai Colli - Ospedale privato accreditato	68
	Santa Viola - Ospedale privato accreditato	70
8 Strutture Socio-Sanitarie	Villa Ranuzzi e nuova Villa Ranuzzi - C.R.A.	74
	Villa Serena - C.R.A.	76
	Villa Giulia - Casa Protetta e CRA Centro Diurno	78



Per il secondo anno i consorziati a Colibrì hanno deciso di percorrere la strada della trasparenza e della rendicontazione attraverso il bilancio sociale aggregato.

Questa scelta mi rende particolarmente orgogliosa in quanto si inserisce in un periodo storico difficile per le aziende del settore sociale e sanitario che da anni si trovano strette in una morsa: da un lato il blocco delle tariffe e dall'altro l'aumento dei costi. In un contesto così complesso decidere di investire nel bilancio sociale dimostra una notevole maturità imprenditoriale e una grande fiducia nella società e nelle istituzioni.

Le percentuali di soddisfazione degli utenti sul servizio offerto dimostrano che i nostri consorziati, malgrado le difficoltà, stanno continuando a lavorare in maniera seria e professionale, senza mai dimenticare che il paziente DEVE restare il centro dell'attenzione, ed il soddisfacimento dei suoi bisogni DEVE rimanere il nostro obiettivo.

Quest'anno più che mai credo sia importante ringraziare tutti gli operatori che quotidianamente con professionalità ed etica contribuiscono al miglioramento dei nostri servizi. Auguro a tutti una buona lettura.

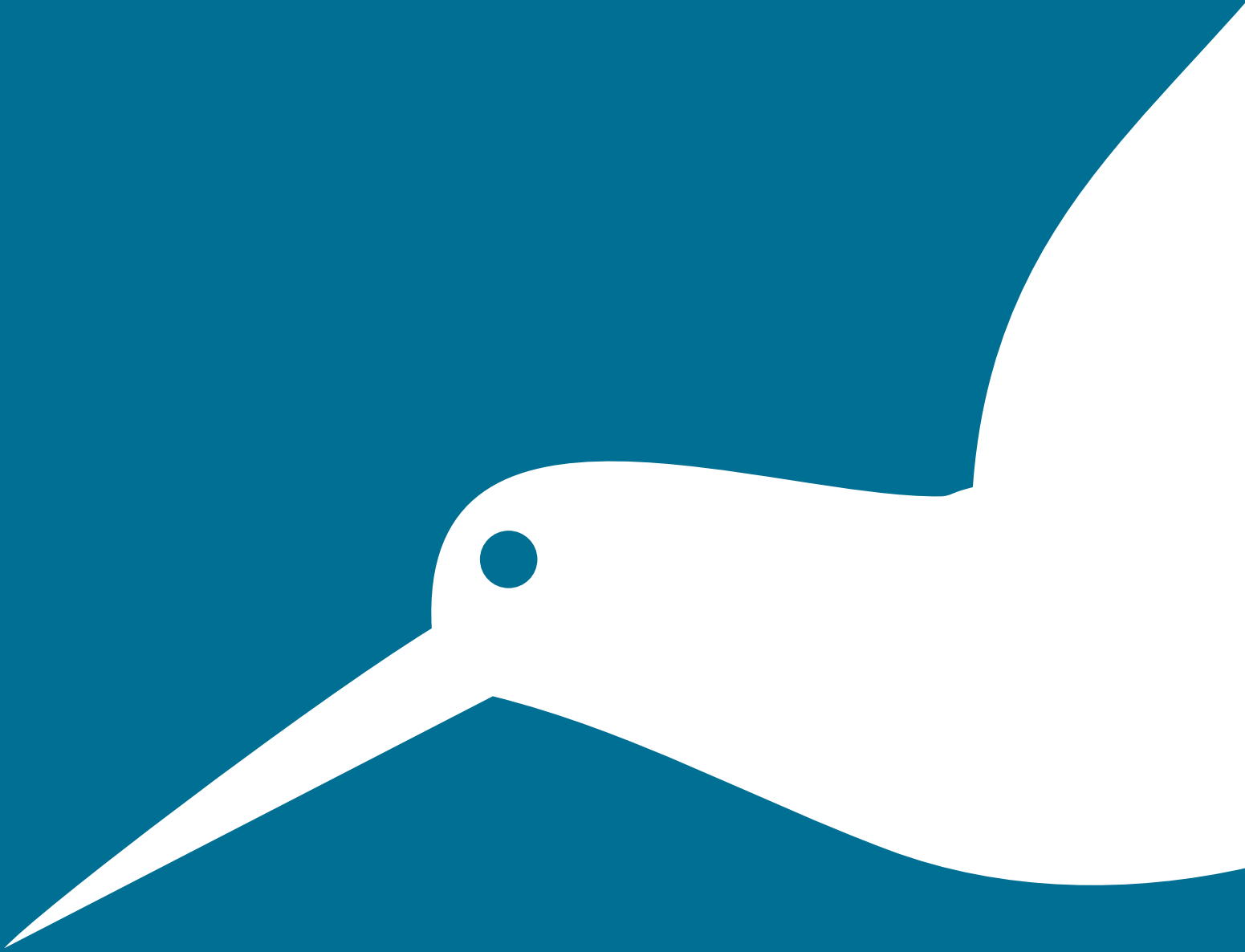


Ing. Claudia Sabatini

Amministratore Unico Consorzio Colibrì

01

Chi siamo



Identità delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì

Il Consorzio, originariamente (2012) composto da cinque strutture, poi diventate sette alla fine del 2013, è una realtà dinamica in continua estensione.

Al momento della stampa del presente Bilancio Sociale la compagine consortile si è già allargata con l'inserimento della Cooperativa Dolce.

Ai Colli, Santa Viola, Villa Bellombra, Villa Ranuzzi, Villa Serena, Villa Giulia e S. Anna S. Caterina: le nostre strutture operano nel settore della sanità e dei servizi sociali e aderiscono al Consorzio Ospedaliero Colibrì. Crediamo infatti che poter attingere ad un bacino di informazioni e di esperienze più grande possa essere una garanzia per l'utente che fruisce o intende fruire dei nostri servizi e possa avere come benefico effetto una "spirale virtuosa" di conoscenze, consentendo alle professionalità coinvolte di interagire e confrontarsi, e dunque migliorare.

Per questo motivo le nostre Strutture aderiscono alle Associazioni di categoria di settore (AIOP – per gli Ospedali Privati e ANASTE – per le strutture dedicate alla terza età) e a Unindustria Bologna. Tutte, inoltre, sono accreditate con la Regione Emilia Romagna e 6 di esse sono certificate UNI EN ISO 9001:2008 da un Ente terzo, Kiwa-Cermet.

L'obiettivo del consorzio è quello di conciliare i benefici derivanti dalle "economie di scala", e dalla diffusione delle best practice con la personalizzazione dell'intervento clinico, assistenziale e riabilitativo (e animativo). Il Consorzio Ospedaliero Colibrì viene costituito nel settembre del 2009 tra le Società Villa Ranuzzi Spa, Villa Bellombra Spa, Villa Serena srl e l'Ospedale Privato Santa Viola srl.

Nel mese di Dicembre del 2009 anche Ai Colli chiede ed ottiene di entrare a far parte del consorzio: alla fine del 2013 si consorziano anche Villa Giulia srl e l'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna S. Caterina.

Il Consorzio non ha fini di lucro e si propone come scopo quello di costituire una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di alcune fasi delle imprese dei consorziati. Colibrì organizza e gestisce nell'interesse comune di tutti i consorziati gli acquisti di beni e servizi al fine di ottenere vantaggi in termini di costo e di qualità del prodotto/servizio suggerendo ai propri consorziati le migliori opportunità di acquisto. Effettua, inoltre, attività di assistenza tecnica, organizzativa, commerciale, amministrativa, di marketing, di comunicazione, di promozione di pubblicità nonché di formazione professionale (ECM e non)

I numeri del 2013

770

operatori

40

milioni di euro
di fatturato

954

posti letto autorizzati

4.500

utenti serviti

290.000

giornate di degenza

2

importanti network

Rete GRACER - Emilia Romagna (Villa Bellombra)

Rete STROKE - Bologna (Villa Bellombra e Santa Viola)

9

progetti di ricerca
a rilevanza nazionale
e internazionale

7

Strutture
Consorziate

Strutture integrate con i Servizi del territorio

Le Strutture aderenti a Colibrì operano all'interno del sistema integrato di servizi sociali, socio-sanitari e sanitari della Regione Emilia Romagna che, attraverso il Piano sociale e sanitario, intende realizzare un nuovo welfare di comunità locale e regionale in grado di rispondere a bisogni complessi.

Garantire risposte personalizzate e nel contempo garantire equità d'accesso nei vari territori, è possibile in una logica di integrazione a tutti i livelli: le Strutture private fanno parte integrante delle reti assistenziali a cui partecipano soggetti e servizi diversi - Regione, Enti locali, Aziende sanitarie, terzo settore, privato profit, forze sociali - che a vario titolo sono chiamati a svolgere un ruolo per l'affermazione dei diritti di cittadinanza, contributo fondamentale per lo sviluppo di una società più coesa, civile e dinamica.

Per operare all'interno di questo Sistema, le Strutture di Colibrì hanno conseguito l'autorizzazione e l'accreditamento con il Sistema sanitario Nazionale.

Segue una sintetica panoramica delle caratteristiche delle Strutture: per ulteriori approfondimenti si rimanda alle Schede a pag. 66

Strutture sanitarie



Villa Bellombra
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 56)

Recupero e riabilitazione funzionale
Riabilitazione intensiva neurologica
Riabilitazione intensiva ortopedica

Attività ambulatoriale

Laboratorio analisi, Diagnostica per immagini, Recupero e riabilitazione funzionale

66 posti letto: tutti accreditati

24 medici

78 altri operatori



Ai Colli
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 40)

Psichiatria
Doppia diagnosi
Riabilitazione psichiatrica
RTI - trattamento intensivo
RTIS - trattamento intensivo specialistico

Attività ambulatoriale

Specialistica Psichiatrica non accreditata con S.S.N.

50 posti letto: tutti accreditati

16 medici

40 altri operatori



Santa Viola
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 60)

Lungodegenza Post Acuzie

Riabilitazione Estensiva

Recupero e riabilitazione funzionale

Sindromi vegetative

Attività ambulatoriale

solo rivolta a pazienti interni

62 posti letto: tutti accreditati

19 medici

62 altri operatori

Strutture socio-sanitarie



Villa Ranuzzi
CRA

Servizi

Casa Residenza per Anziani – CRA
Casa protetta
Residenza sanitaria assistenziale

241 posti letto autorizzati

150 posti letto accreditati.

20 medici

142 altri operatori



Villa Serena
CRA

Servizi

Casa Residenza per Anziani – CRA
Casa protetta
Residenza sanitaria assistenziale
Comunità alloggio

110 posti letto autorizzati

100 posti letto accreditati

17 medici

76 altri operatori



Villa Giulia
CRA

Servizi

Casa Residenza per Anziani - CRA
Casa Protetta
Casa di Riposo
Centro Diurno

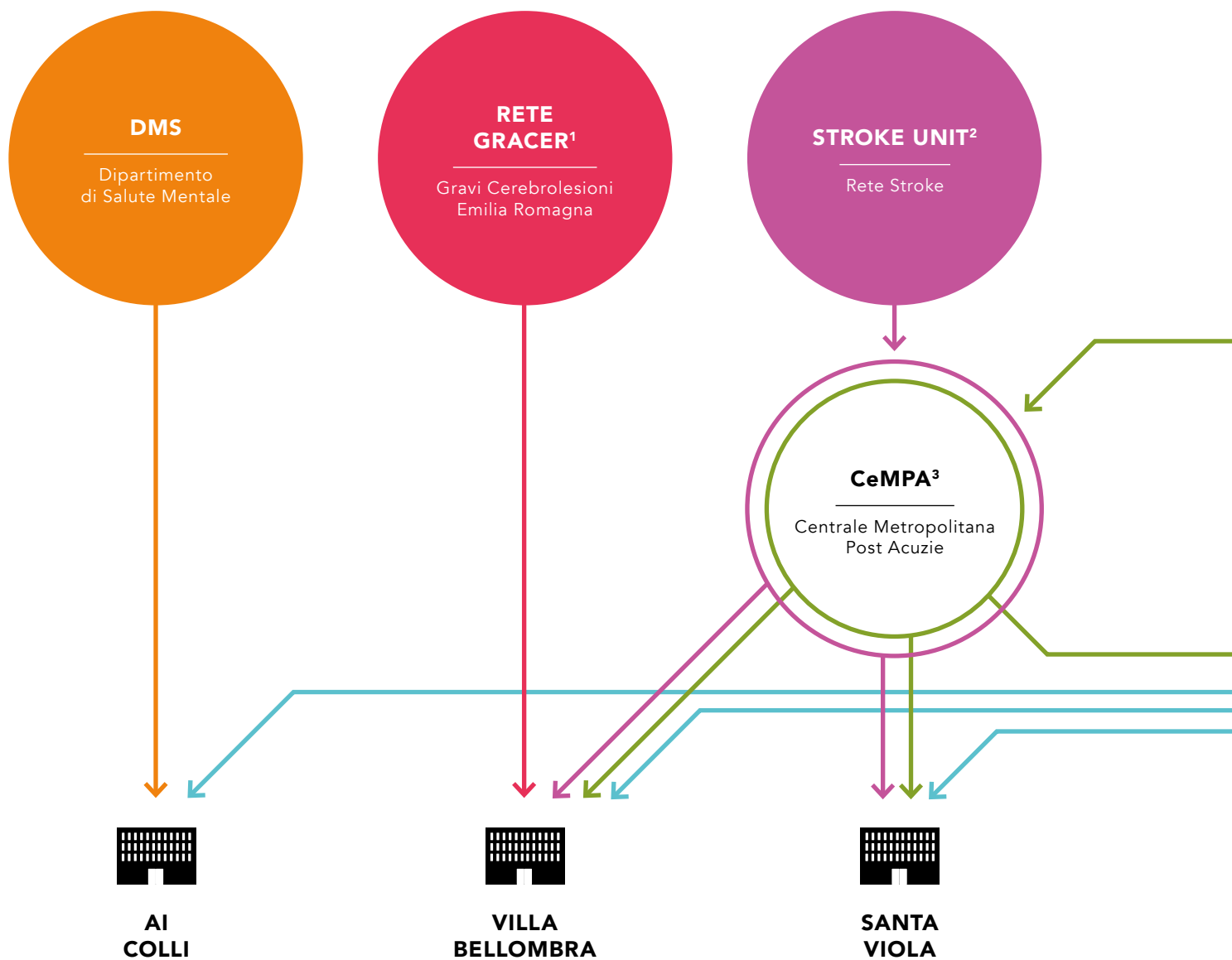
109 posti letto autorizzati

6 posti letto accreditati

6 medici

58 operatori

La rete dei servizi ed il territorio



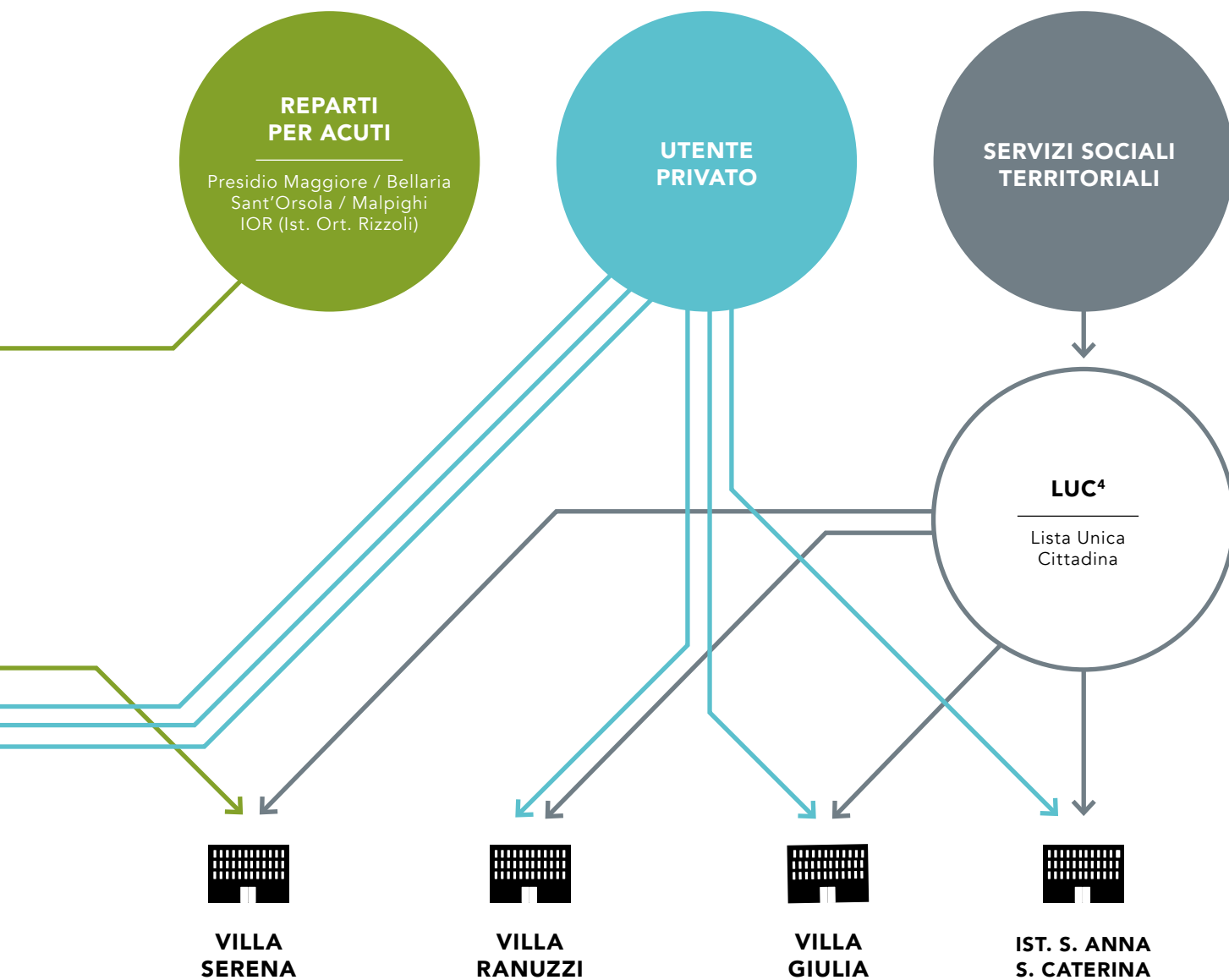
Note

Per l'assistenza ospedaliera, la programmazione regionale prevede il modello delle reti integrate di servizi Hub & Spoke: ospedali di alta specializzazione (Hub) collegati agli ospedali del territorio (Spoke) per trattare casi complessi che richiedono alte tecnologie e professionalità quali la genetica medica, i grandi traumi, la cardiologia e la cardiocirurgia, il sistema dell'emergenza-urgenza, i trapianti, il sistema trasfusionale (per citarne alcune).



1

Le strutture Colibrì fanno parte del sistema GRACER (Gravi Cerebrolesioni Emilia Romagna): il progetto ha l'obiettivo di garantire interventi riabilitativi adeguati per tutte le persone affette da grave cerebrolesione acquisita che risiedono nel territorio regionale o che sono ricoverate in strutture sanitarie della Regione Emilia Romagna, attraverso un sistema a rete integrata di servizi, che consenta tempestività nella presa in carico, garanzia di adeguati livelli di cura e di continuità di cura, equità nelle condizioni di accesso e di fruizione.

**2**

Le strutture di Colibri fanno parte della rete metropolitana STROKE per il trattamento sistematico e la presa in carico globale dell'ictus avviata nel 2011 e tra le prime in Italia per complessità e integrazione tra ospedali. Gli Ospedali privati integrano la rete di cura costituita dal sistema pubblico e rappresentano le strutture riabilitative che garantiscono il completamento del percorso di cura – lo stroke care - nella fase post acuta dell'ictus.

3

Centrale Acuzie e Post Acuzie (CEMPA): la Centrale, avviata nel 2010 per la prima volta in Italia dall'AUSL di Bologna, permette di monitorare in tempo reale attraverso la rete informatica, la disponibilità dei posti letto, per post acuti e nelle RSA dell'area metropolitana bolognese. Dopo la segnalazione, effettuata dall'ospedale dal quale il cittadino sta per essere dimesso, l'operatore della CEMPA, tenuto conto delle esigenze sanitarie e sociali del paziente, identifica tempestivamente la sede più appropriata di ricovero per la fase di post acuzie nei reparti di lungodegenza o nelle RSA dell'area metropolitana

4

LUC (Lista Unica Cittadina) è la graduatoria gestita dal Comune di Bologna attraverso la quale vengono regolamentati gli accessi degli anziani non autosufficienti nelle Case Residenze per Anziani accreditate. La graduatoria ordina gli utenti per grado decrescente di non autosufficienza.

La nostra missione, i nostri valori

Ognuna delle nostre strutture ha una storia e un'esperienza proprie, un know-how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, una missione da realizzare in base alle proprie competenze: tutte, però, sono accomunate dalla forte volontà di prendersi cura al meglio delle persone che si rivolgono ad esse, facendosi carico in maniera globale dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed innovativi e ponendo sempre al primo posto il rispetto per l'individuo.

1

Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è servire l'utente in maniera personalizzata dal punto di vista sanitario, assistenziale, riabilitativo e socio sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica.

2

Dedichiamo il nostro impegno al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per i pazienti giovani e adulti e a conseguire il più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione, per i pazienti anziani e grandi anziani.

3

Consideriamo e valutiamo molteplici fattori legati alle inabilità (come le eventuali patologie concomitanti) al fine di prendere in carico complessivamente i pazienti e conseguire i migliori risultati nella formulazione ed attivazione dei progetti e programmi riabilitativi, di cura e di assistenza, operando con equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali dei nostri utenti è una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, al fine di garantire il miglior benessere possibile per gli utenti e i loro familiari.

4

La competenza medica, il lavoro in equipe, il comfort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti i nostri operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare.

5

Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi sanitari e socio sanitari bolognesi, collaborando e confrontandoci con le Istituzioni del territorio.

6

Ritieniamo di grande importanza l'Accreditamento Istituzionale avendo deciso di erogare le nostre prestazioni anche per conto e all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

Valori e principi condivisi

Le nostre strutture pongono l'utente al centro del processo assistenziale e sanciscono i seguenti principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione del servizio

1

Eguaglianza

Nessuna distinzione o discriminazione può essere operata in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica e ceto sociale

2

Imparzialità

ed equità di trattamento
Equità e giustizia sono criteri ai quali si ispira il lavoro all'interno delle strutture

3

Diritto di scelta

È garantita a ciascun paziente/ospite la libertà di scegliere tra le alternative possibili circa le attività ed i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza all'interno delle strutture

4

Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (pazienti/ospiti e familiari) è fortemente auspicata e promossa

5

Efficacia ed efficienza

L'attività operativa e la gestione dei processi devono tendere al massimo in termini di risultati di efficacia ed efficienza

6

Continuità

L'assistenza deve essere garantita sia in termini di qualità (efficacia ed efficienza) che in termini di continuità

7

Rispetto per la dignità della persona

Tutto il personale delle strutture opera con la massima consapevolezza e attenzione al rispetto per la persona e la sua dignità

8

Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza

Al fine di garantire che il cittadino continui a ricevere l'attenzione e la considerazione che gli sono dovute anche all'interno delle aziende, l'assistenza nelle strutture è personalizzata, umanizzata e focalizzata sull'individualità ed unicità di ogni singolo paziente/ospite

9

Presenza in carico complessiva

Attraverso equipe multidisciplinari in cui professionisti ed operatori lavorano in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona attraverso l'elaborazione di progetti e programmi generali di nucleo e piani individuali per gli ospiti

10

Cortesia, integrità ed onestà

Ispirano quotidianamente il comportamento dei nostri operatori, per creare un clima improntato sulla fiducia e sulla serenità, primaria condizione per un'assistenza di qualità. Diffondiamo la cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza del personale come garanzia di una cultura del servizio

11

Ascolto dell'utente

L'utente trova nelle aziende consorziate una attenzione e sensibilità nei confronti dei suoi problemi, bisogni, aspettative e indicazione in termini di gradimento o di criticità (reclami o segnali di insoddisfazione), proprio per la loro valenza di opportunità di miglioramento

12

Informazione

Poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'effettivo esercizio del diritto di scelta, riteniamo fondamentali i momenti di passaggio delle informazioni nei confronti dei nostri utenti, cercando di fornire informazioni complete, chiare e comprensibili sui servizi, regole, diritti.

13

Privacy

La comunicazione interna dei dati personali e/o sensibili dell'ospite/paziente avviene nel rispetto della normativa di riferimento (Dlgs 196-2003) e con lo specifico scopo di innalzare il servizio offerto all'utente. La comunicazione "esterna" è invece diretta alle sole persone titolari (o a persone da esse delegate)

14

Garanzie di Qualità

Riteniamo fondamentale il perseguimento della qualità e del miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni erogate all'utente, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni

Strategie e obiettivi

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, sono i principi fondamentali cui si ispirano tutte le aziende consorziate.

Villa Bellombra

Consolidare, all'interno della nuova suddivisione individuata nella specialità riabilitativa dalle autorità competenti, la propria posizione collocandosi nella fascia denominata "Riabilitazione cod. 56", ponendo particolare attenzione a valutare puntualmente l'appropriatezza e la pertinenza dei casi trattati, attraverso un sistema di monitoraggio e di reciproca comunicazione con le strutture a monte (invianti) e facilitando l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, RSA, Case Protette, ecc). Quanto sopra in stretta integrazione progettuale con l'Azienda USL di Bologna.

Villa Giulia

Offrire esperienza, professionalità, aggiornamento costante, ma soprattutto sensibilità e attenzione al benessere globale della persona, per un'assistenza che risponda a tutte le esigenze specialistiche e umane degli ospiti e dei loro cari.
"Villa Giulia è un'oasi rara in un mondo che si fa sempre più difficile e disumano; qui invece si respira umanità, c'è aria di famiglia" (estratto da una lettera di un parente)

Casa di Cura Villa Ai Colli

Promuovere la capacità di risposta verso i bisogni/richieste del nostro committente, sia in termini di offerta e di volumi, di tipologia di utenza target verso la quale orientare i prodotti/servizi, restando quindi aderenti e coerenti alla programmazione regionale. Gli stessi prodotti/servizi messi a disposizione dell'utenza sono frutto di una negoziazione specifica con la Regione ER. Grande importanza riveste il raccordo e l'integrazione, oltre ed in primo luogo con il nostro committente, con altre realtà sanitarie e non. La Casa di Cura ha stipulato una convenzione con l'Università degli studi di Bologna (Facoltà di Psicologia) relativa al tirocinio pratico post-lauream dei laureati.

Ospedale privato Santa Viola

Stipulare specifici accordi con le strutture per acuti specializzandosi nell'assistenza di casi complessi dove l'intreccio dei bisogni sanitari e assistenziali richieda un approccio multidisciplinare. Questo per un duplice obiettivo: ricercare una stabile e duratura integrazione con il territorio, sfruttare le diverse professionalità componenti la nostra équipe mettendole al servizio di quei casi che necessitano di un progetto individualizzato multidisciplinare che coniughi gli aspetti: sanitario, assistenziale, psicologico, e riabilitativo colmando i vuoti esistenti nell'offerta dei servizi sanitari. L'Ospedale intende sviluppare sinergie con le strutture a monte (reparti per acuti) e facilitare l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, RSA, Case Protette ecc).

Villa Serena e Villa Ranuzzi

Offrire un servizio flessibile che si adatti alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti. Partecipare e contribuire alle iniziative formative e di crescita coordinate dall'Ausl con il gruppo di strutture convenzionate del Comune di Bologna, mantenere gli impegni informativi regionali (Flussi Informativi FAR) e garantire ai cittadini il mantenimento di un servizio al di sopra degli standard minimi richiesti dalle normative di riferimento.

A fronte di questi orientamenti strategici, esistono poi ulteriori obiettivi specifici e puntuali sintetizzati nel Piano Annuale della Qualità di ogni singola realtà.

Obiettivo supremo delle Strutture è pertanto quello di migliorare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla cura, alla diagnostica e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort. Il paziente deve poter contare su un servizio sanitario e socio sanitario di alta qualità in un ambiente confortevole con una adeguata assistenza alberghiera, il

tutto in una dinamica assistenziale che si adegua ai bisogni e alle necessità dello stesso.

Per ottenere questo obiettivo e per soddisfare i bisogni e le aspettative di tutti i clienti e dei principali stakeholder le Strutture perseguono i seguenti obiettivi generali:

1

Soddisfazione del cittadino/paziente,

quindi grande attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi e della domanda di salute, nonché alle sue necessità e bisogni di tipo informativo

2

Tempestività di accesso alla struttura (contenimento tempi di attesa per il ricovero)

3

Tempestività di formulazione della diagnosi

4

Attenzione agli aspetti alberghieri,

con particolare riferimento ai pasti (possibilità di diete personalizzate)

5

Efficacia ed appropriatezza tecnica attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca e della innovazione organizzativa e attraverso il riferimento a Linee Guida, a metodiche scientifiche e al monitoraggio di eventi critici ed eventi sentinella (mezzi di protezione, invio al PS per traumatismi, ...)

6

Impegno nel mantenimento degli standard dichiarati

7

Accuratezza e completezza della documentazione sanitaria e tempestiva consegna in copia della stessa documentazione al paziente che ne fa richiesta

8

Promozione costante nel coinvolgimento e crescita professionale degli operatori

9

Grande attenzione alla comunicazione sia verso il paziente (consegna di strumenti informativi e governo dei passaggi di informazione all'interno dei nostri processi) sia verso i suoi familiari

10

Promozione della continuità terapeutica attraverso l'identificazione per ogni paziente della figura di Riferimento Interno

11

Promozione della continuità assistenziale nei confronti dell'utente sia in ingresso sia al momento della dimissione attraverso l'integrazione e la collaborazione con i servizi territoriali .

Assetto istituzionale e organizzativo

Ognuna delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì è dotata di autonomia funzionale ed organizzativa, di un proprio assetto istituzionale e di meccanismi di governance interna specifici.

Dal punto di vista del governo societario e della proprietà si tratta di società per azioni o società a responsabilità limitata o enti morali.

Le società di capitale sono dotate di propri Consigli di Amministrazione espressione di azionisti privati: il modello di governo è quello tipico delle aziende familiari che, consolidando i valori propri del family business, hanno sempre investito nelle strutture e nell'innovazione, curato l'autofinanziamento e il consolidamento patrimoniale, agevolato il passaggio generazionale, ricercato l'integrazione tra manager interni ed esterni, sviluppato relazioni anche transnazionali con Istituzioni pubbliche e private.

Ogni struttura ha, quindi, un proprio organigramma aziendale e modalità di gestione ispirate ai principi di efficienza ed efficacia organizzativa.

Anche la struttura del Consorzio Ospedaliero Colibrì è stata tenuta volutamente molto snella per trarre il massimo dei benefici evitando che le operazioni vengano rallentate da eccessivi passaggi burocratici. L'adesione alle iniziative promosse dal Consorzio è totalmente autonoma e su base volontaria: i consorziati sono liberi di decidere e scegliere a quali e quante iniziative prendere parte (CIO, Qualità, Formazione, Forniture, ecc).

Evoluzione della governance

Nel febbraio 2014 è variato l'organo amministrativo del Consorzio Colibrì. Al fine della migliore e più snella operatività e così al fine di assicurare una gestione unitaria del Consorzio, si è passati da un amministratore unico ad un Consiglio di Amministrazione così composto:

- **Presidente e rappresentante dell'impresa:**

Ing. Claudia Sabatini

- **Consigliere:** Dott. Averardo Orta

Il presidente ed il consigliere hanno identici poteri.

In virtù delle qualità morali e professionali del Rag.

Lorenzo Orta, unitamente alla meritoria attività svolta a titolo personale e senza retribuzione alcuna nella fase di avvio delle attività del consorzio, di attribuire ad esso la carica di Presidente Onorario (il Presidente Onorario non entra a far parte dell'organo amministrativo).

Qualità ed eccellenze gestionali

Nel corso degli ultimi anni, le strutture consorziate hanno investito notevoli risorse in qualità, ricerca e innovazione, sistemi di gestione al fine di assicurare sempre le migliori strutture e i migliori servizi ai propri utenti.

Alcune scelte sono state adottate per adempiere compiutamente a precisi obblighi normativi, altre per qualificare ulteriormente la propria attività.

I Sistemi di Gestione che le Strutture hanno adottato per rispondere ai requisiti richiesti da specifiche norme di settore sono:

- l'accreditamento istituzionale della Regione E-R (Villa Bellombra, Santa Viola e Villa Ai Colli sono autorizzate e accreditate con il SSN),
- l'accreditamento socio sanitario e i contratti di servizio con Comuni ed Enti Locali,
- la formalizzazione di un Comitato Infezioni Ospedaliere - CIO (Circ. Min. n.52/1985 e n. 8/1988),
- le carte dei servizi:tutte le strutture aderenti hanno provveduto negli ultimi due anni ad un loro aggiornamento,
- piano di autocontrollo ai sensi della normativa HACCP,
- D.LGS. 81/2008 - Sicurezza sul lavoro
- D.LGS. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – privacy”
- formazione obbligatoria con attribuzione CREDITI ECM per i professionisti della sanità.

Le strutture adempiono, inoltre, a molti altri obblighi

previsti da normative di riferimento del settore come quella sullo smaltimento rifiuti, la gestione dei farmaci stupefacenti, la gestione del dolore, le modalità di utilizzo dei mezzi di contenzione, ecc.

Per migliorare ulteriormente la propria attività e per fare della Qualità una componente fondamentale del servizio offerto al cittadino, il Consorzio con 6 delle 7 strutture consorziate hanno scelto di dotarsi volontariamente di un Sistema di Gestione della Qualità: certificato UNI EN ISO 9001:2008.

Inoltre, tutte e tre le strutture sanitarie:

- adottano il Sistema di Incident Reporting (legato al più ampio progetto di Risk Management - ASR Emilia Romagna)
- Partecipano all'iniziativa Ospedale e Territorio Senza Dolore (legge n.38 del 15/03/2010)

Le nostre strutture hanno ricevuto riconoscimenti pubblici a testimonianza della qualità erogata e sono state premiate da importanti Istituzioni del territorio.



Ai Colli

Premio per l'impegno imprenditoriale e per il progresso economico per l'attività svolta sin dal 1941, del 18 novembre 2007.



Villa Bellombra

Premio per "L'impegno posto nell'attuare innovazioni tecnologiche" rilasciato dal Comune di Bologna, Quartiere Santo Stefano, nell'aprile del 2008.



Villa Serena

Premio Qualità 1974 e Attestazione di Benemerenzza da parte dell'Anaste per i 10 anni compiuti all'interno dell'associazione svolgendo attività meritevole nella assistenza agli anziani.



Villa Ranuzzi

Attestazione di Benemerenzza da parte dell'Anaste per i 10 anni compiuti all'interno dell'Associazione svolgendo attività meritevole nell'assistenza agli anziani.

Mappa degli stakeholder



Le nostre strutture, nella formulazione delle proprie strategie e nello svolgere le proprie attività, operano per rispettare, considerare e rispondere ai bisogni e agli interessi dei propri stakeholder. Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con le aziende relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività di strutture stesse per le relazioni di scambio che intrattengono con esse o perché ne sono significativamente influenzati.

Questo primo bilancio sociale di Gruppo nasce allo scopo di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle nostre performance sul fronte della sostenibilità, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale; fornendo informazioni utili sulla qualità delle nostre attività, intendiamo offrire ai nostri interlocutori la possibilità di ampliare e migliorare - anche sotto il profilo etico-sociale - le loro conoscenze e le loro possibilità di valutazione e di scelta. Nella figura in alto vengono rappresentati i principali portatori di interesse delle nostre strutture.

Ciò ha permesso, nel tempo, di individuare i bisogni e le questioni che i nostri stakeholder ritengono più rilevanti relativamente al rapporto con i nostri servizi. Alcuni temi sono comuni a tutti gli Ospedali e, per questo motivo, vengono considerati come ambiti di impegno e miglioramento continui.

Stakeholder

	Interessi / bisogni	
Paziente/ospite	Assistenza sanitaria Assistenza tutelare Assistenza psicologica Supporto amministrativo Sicurezza Confort Informazioni	Personalizzazione Rispetto dei diritti Partecipazione Riabilitazione Assistenza psichiatrica Contenimento costi
Referenti / familiari	Informazioni Supporto psicologico Supporto amministrativo Facilità di accesso	Flessibilità Definizione del percorso post dimissione Economicità
Enti Invianti / Committenti	Informazioni Efficienza Flessibilità Integrazione Disponibilità di posti letto	Economicità Controllo Garanzie Appropriatezza dei casi trattati
Istituzioni / Enti (AIOP, Associazioni di settore e categoria, Scuola e Università)	Controllo Accesso Trasparenza	Informazioni Economicità
Dipendenti, collaboratori e professionisti	Sicurezza Informazioni Coinvolgimento Crescita professionale	Garanzia dei diritti Supporto psicologico (burn out) Supporto amministrativo Trasparenza
Società e ambiente	Rispetto dell'ambiente Efficienza Congruità e appropriatezza delle prestazioni Contribuzione fiscale Sicurezza	Posti di lavoro Integrazione multi etnica Informazione Considerazione del disagio psichico crescente
Fornitori e partner	Rapporti duraturi Chiarezza contrattuale	Puntualità nei pagamenti Qualità

02

Il rapporto con gli Utenti e i loro familiari





Le strutture Colibrì pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

Le attività sanitarie e socio sanitarie delle Strutture aderenti a Colibrì vengono svolte in accreditamento per conto del Servizio Sanitario Nazionale con accordi con le varie Aziende AUSL dell'Emilia Romagna (il cliente principale è di gran lunga l'AUSL di Bologna) e con i diversi Enti invianti (si veda la figura "La rete dei servizi ed il territorio", p. 10). Inoltre erogano servizi anche direttamente a cittadini privati.

Le strutture Colibrì, nel rispetto della programmazione regionale e sulla base delle caratteristiche degli utenti/clienti e dei loro bisogni, pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

Per garantire al meglio la qualità delle cure e dell'assistenza, le Strutture del Gruppo Colibrì adottano diverse procedure e protocolli: tutte possono usufruire, per esempio, di un Comitato per la prevenzione delle Infezioni Ospedaliere, costituito e gestito nei modi previsti dalla normativa di riferimento; in tutte le strutture è operativo un sistema di gestione del dolore diretto a sensibilizzare gli operatori su un fenomeno spesso sottovalutato e considerato evento ineluttabile quale quello del dolore.

La prevenzione del rischio, che nelle strutture sanitarie accreditate viene effettuata attraverso il sistema di "incident reporting" regionale, nelle strutture socio sanitarie trova specifiche applicazioni determinate dalla specificità del servizio offerto (principalmente: prevenzione delle lesioni da decubito e prevenzione delle cadute).

Alcuni degli indicatori di qualità comuni monitorati da tutte le strutture

4,3

Media dei bagni mensili eseguiti

per ogni paziente entrato in struttura
(a fronte dei 4/mese previsti dagli standard)

0,02%

Cadute

77 cadute su 294.658 giornate di degenza

0,02%

Lesioni insorte

46 su 199.772 giornate di degenza offerte
(VB, VC, SV, VR, VS e VG)

Come ricordato più volte le strutture aderenti al Consorzio si impegnano a garantire elevati standard qualitativi ai propri utenti.

L'eterogeneità dei servizi offerti dalle diverse strutture, e conseguentemente le diverse aspettative dell'utenza di riferimento di ognuna, implica il monitoraggio di indicatori differenti in ogni realtà.

Detti indicatori sono frutto delle esperienze maturate, dei progetti di ricerca intrapresi, delle esperienze condivise dagli operatori, ecc e si sono affinati nel tempo.

Quelli che seguono sono solo alcuni degli indicatori monitorati da alcune strutture, ma quello che interessa evidenziare è che le organizzazioni garantiscono, al proprio interno, il monitoraggio di specifici standard (vedere schede a partire da pagina 64)

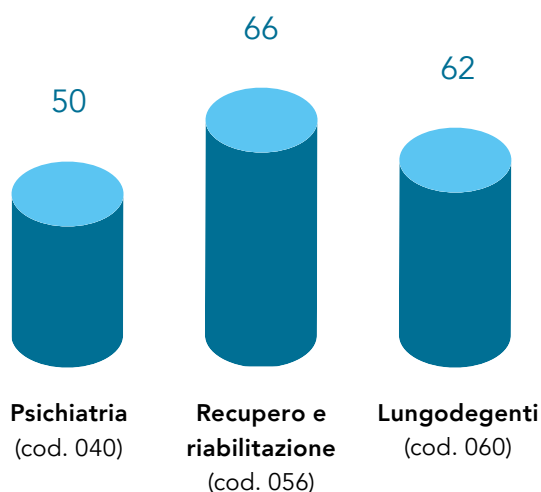
Quantità delle prestazioni offerte

Area Sanitaria

• 2012 • 2013

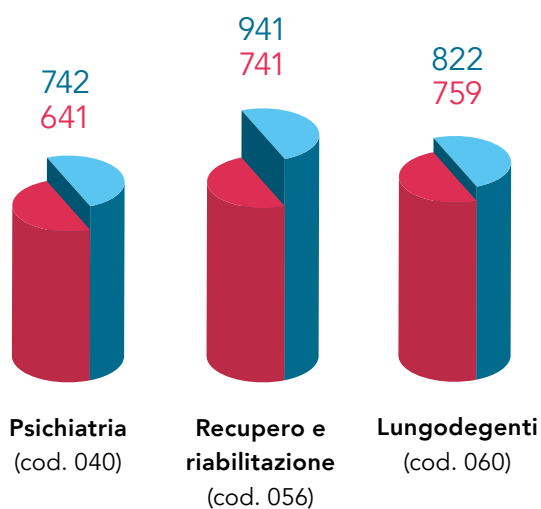
Rispetto all'anno precedente, sono stati mantenuti gli stessi posti letto accreditati con il S.S.N.

N. posti letto accreditati

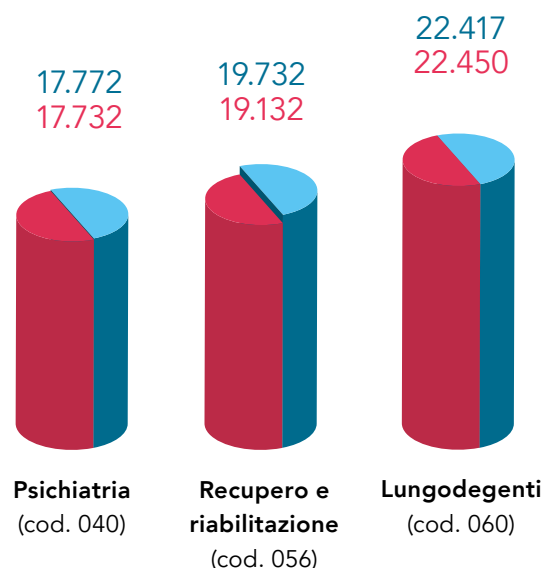


Il numero dei pazienti ricoverati complessivamente nel 2013 nelle strutture ospedaliere del Consorzio è pari **2.505**, **+17%** rispetto al 2012. L'aumento più consistente ha riguardato i pazienti della disciplina recupero e riabilitazione (+27%), seguiti da quelli di psichiatria (+13%) e lungodegenza (+8%).

N. degenti



Giornate di degenza



Le giornate complessive di degenza sono state 59.921 nel 2013 rispetto alle 59.314 del 2012 (+1%). In particolare sono aumentate le giornate dell'area recupero e riabilitazione (cod. 056) anche se a ben guardare si è trattato di un aumento di pazienti in Riabilitazione Estensiva rispetto alla specializzazione della struttura (Villa Bellombra) in Riabilitazione Intensiva.

Questi numeri rappresentano risultati importanti se confrontati con il complesso del sistema sanitario pubblico e privato accreditato della provincia che, nel 2013, era rappresentato da 4.245 posti letto, 149.716 ricoveri ordinari per un totale di 1.123.972 giornate di degenza (numeri per tutte le discipline ospedaliere esclusivamente a carico del S.S.N.).

Analizzando i numeri relativi alle discipline ospedaliere trattate dalle Strutture del Consorzio Colibrì si osserva come il **16% dei ricoveri ordinari del sistema accreditato provinciale (pubblico + privato) sia stato effettuato all'interno di una delle tre strutture ospedaliere di Colibrì**. Nello specifico, la situazione è la seguente:

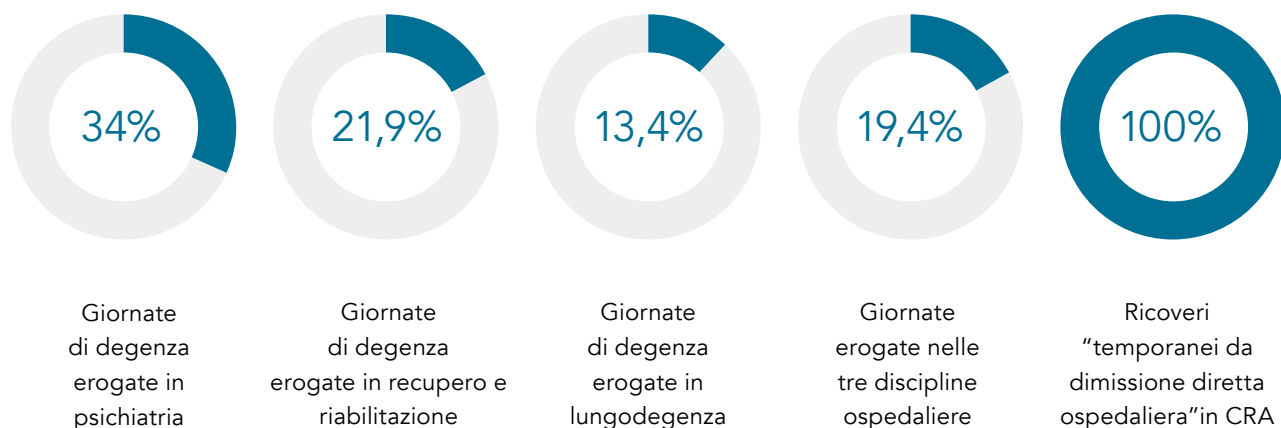
2013 N. degenti (ricoveri ordinari)

	Strutture Colibrì	Sanità pubblica+ privata Bologna
040 Psichiatria	742	3.738
056 Recupero e riabilitazione	941	4.353
060 Lungodegenti	822	7.374
totale	2.505	15.465

N. giornate di degenza

	Strutture Colibrì	Sanità pubblica+ privata Bologna
040 Psichiatria	17.772	52.175
056 Recupero e riabilitazione	19.732	90.076
060 Lungodegenti	22.417	166.332
totale	59.921	308.583

Le prestazioni del Gruppo Colibrì, se confrontate con i numeri della assistenza ospedaliera complessiva (pubblica + privata) di Bologna, rappresentano:



Quantità delle prestazioni offerte

Area Socio-Sanitaria

• 2012 • 2013

Il Consorzio Colibrì rappresenta una realtà molto dinamica che, nel 2013, ha più che raddoppiato il numero dei posti letto autorizzati all'esercizio grazie all'adeguamento della compagine associativa dovuta all'ingresso di due nuove importanti realtà del territorio bolognese. I dati della presente pagina dovranno comunque essere presto adeguati con l'ingresso (2014) di una nuova grande realtà del territorio che aggiungerà numerosi servizi a quelli offerti dalle consorziate nel settore socio sanitario. A fine 2013 Colibrì offriva complessivamente: 786 posti letto (dei quali 397 accreditati con il sistema sanitario nazionali). Rispetto al 2012 il Consorzio è cresciuto nei volumi e nella gamma di servizi offerti.

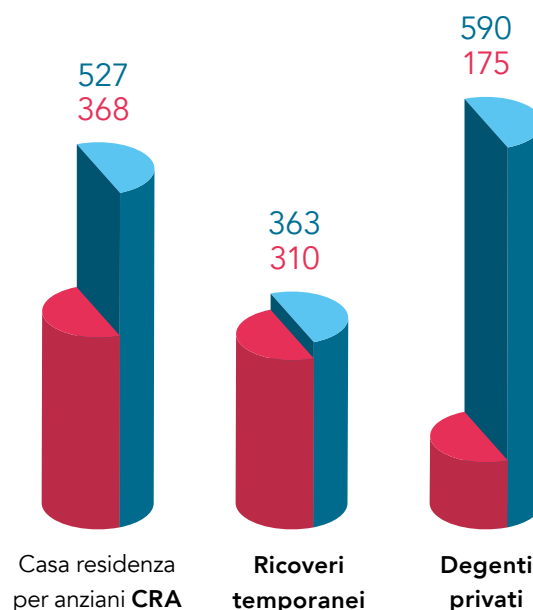
Per quanto riguarda i servizi si rilevano le seguenti tipologie di ricovero:

- Casa Residenza per Anziani (CRA),
- Casa di Riposo e Casa Protetta (utenti privati),
- Ricoveri temporanei (comprensivi di ricoveri di sollievo e di pazienti provenienti dall'area ospedaliera),
- Comunità alloggio,
- Centro diurno.

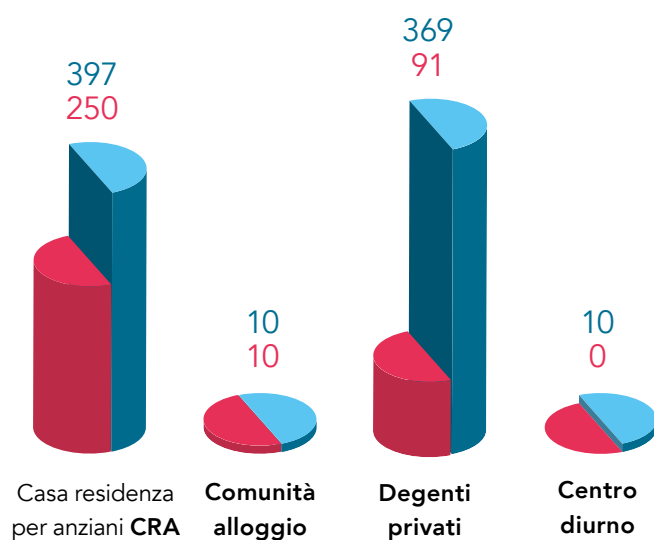
Per quanto riguarda i volumi si rileva un notevole

incremento dell'offerta rivolta all'utenza privata (quadruplicati i posti letto e quasi decuplicato il numero di giornate offerte).

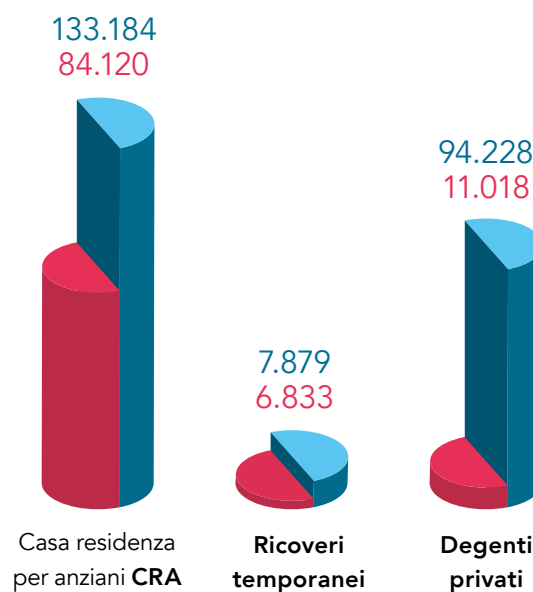
N. utenti



Posti letto



Giornate di degenza



Le strutture Socio Sanitarie hanno inoltre portato a termine numerosi progetti ed attività qualificanti sui temi sotto descritti:

PET therapy

ovvero una terapia dolce, basata sull'interazione con animali di compagnia ed in grado di migliorare il benessere psico fisico della persona anziana.

Progetto Audit Nutrizione e Demenze

a seguito di un percorso Audit condotto dall'Ausl di Bologna su Demenze e Nutrizione, le due strutture hanno avviato dei miglioramenti sui 2 temi.

ASPFI

percorso di conoscenza e uso tecnologie ICT per migliorare la qualità di vita delle persone anziane con il coinvolgimento dei coordinatori e operatori.

HALT

le due strutture sono state inserite all'interno di un importante studio europeo denominato HALT (Healthcare Associated Infections in European Long Term Facilities) finalizzato al monitoraggio della prevalenza delle infezioni insorte in strutture residenziali per anziani e dell'associato utilizzo di terapie antibiotiche il progetto continuerà nel 2013.

IMPACT (solo Villa Ranuzzi)

con Alma mater studiorum Università di Bologna Dipartimento di Psicologia (durata 4 anni , paesi coinvolti Inghilterra, Germania, Italia, Norvegia e Olanda). Lo scopo è quello di implementare delle strategie ottimali per migliorare le cure palliative in ambito oncologico e nelle demenze.

EIP on AHA (European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing - Villa Serena) progetto di ricerca europeo finalizzato al miglioramento del servizio offerto nell'assistenza a persone anziane attraverso il confronto e l'approfondimento interdisciplinare fra le diverse realtà europee su temi di interesse generale: lo studio di Villa Serena sarà incentrato sulle cadute.

369

Posti letto autorizzati

590

Utenti ospitati

94.228

Giornate di degenza

Ascolto e soddisfazione degli utenti

Le Strutture ritengono fondamentale analizzare il livello di adeguatezza della risposta fornita ai bisogni degli utenti e dei loro familiari al fine di individuare aree di criticità e opportunità di miglioramento

Per condurre tali analisi vengono utilizzati due sistemi:

- raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso appositi questionari.

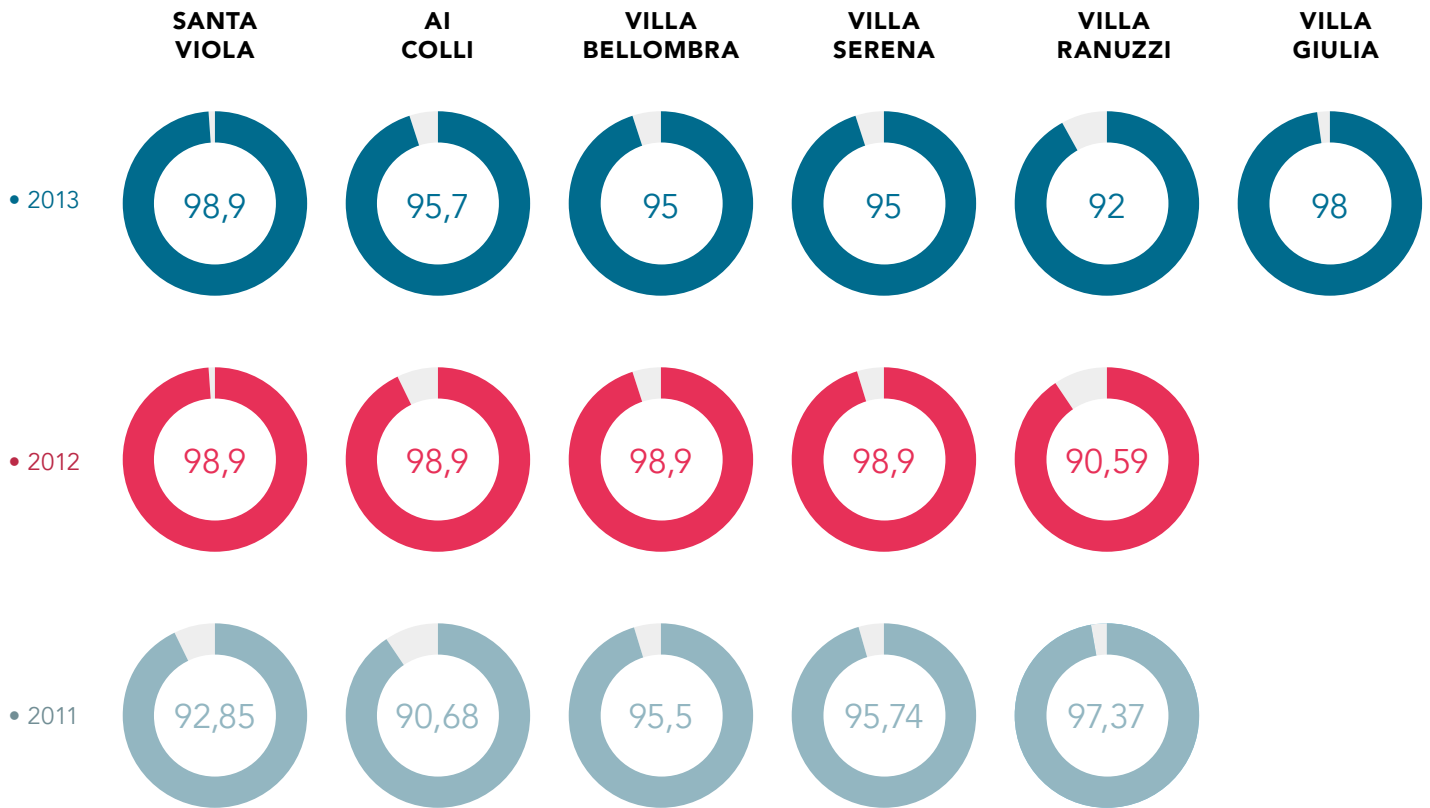
Nel 2013 sono stati raccolti 1.295 questionari di soddisfazione o conoscitivi dagli utenti, contro i 1.038 del 2012.

L'analisi dei dati relativi alla **customer satisfaction** denota livelli di soddisfazione dell'utenza nel complesso molto buoni: l'indice di soddisfazione complessivo compreso tra il 92% e il 99%. Nelle schede di ogni singola struttura sono riportati i dettagli degli esiti delle customer satisfaction condotte nel 2013 (si veda a partire da pag. 64).

Il Consorzio nel corso del 2013 ha aderito al progetto **"La gentilezza nei luoghi di cura"**, progetto che ha ricevuto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, e determinato dalla volontà di dare vita ad un percorso di confronto e sperimentazione; l'iniziativa era diretta a coinvolgere i vari soggetti che svolgono un ruolo importante nel settore sanitario (istituzioni pubbliche - Comune di Bologna e Regione Emilia-Romagna -, aziende e strutture sanitarie pubbliche e private, Università, associazionismo).

In occasione del lancio del progetto ed in coincidenza della giornata mondiale della gentilezza (13 Novembre 2013), l'Ospedale Privato Santa Viola, Villa Bellombra, Villa Serena, Villa Ranuzzi, Villa Ai Colli e Villa Giulia hanno distribuito un libretto informativo contenente testi divulgativi destinati a pazienti, parenti, infermieri, ausiliari, tecnici, personale amministrativo, ecc... sul ruolo positivo svolto da ambienti gradevoli e rapporti empatici nei luoghi di cura. Gli operatori hanno indossato un adesivo dedicato all'evento e le strutture hanno organizzato iniziative di animazione.

Percentuale utenti "soddisfatti" e "molto soddisfatti" del servizio complessivamente offerto dalla struttura

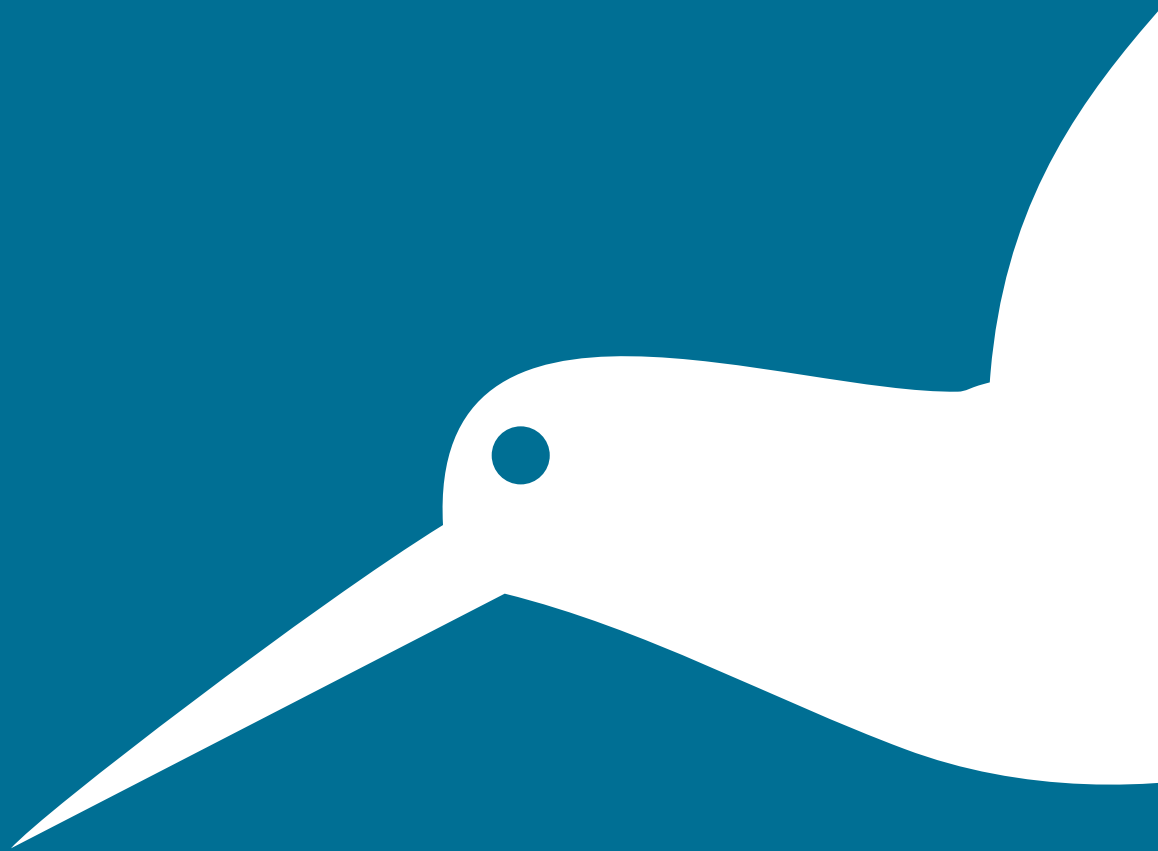


Alcune strutture, inoltre, hanno realizzato iniziative specifiche di ascolto degli utenti:

- A Villa Bellombra, per esempio, nell'anno 2005 è stato attivato un programma detto "RADAR" che consente di costruire un sistema di raccolta, elaborazione e gestione orientato al recepimento ed alla elaborazione delle segnalazioni informali e non strutturate provenienti dai pazienti e dai loro familiari: si tratta di comunicazioni che gli operatori ricevono quotidianamente nello svolgimento del servizio. Tale sistema permette di essere capillari rispetto all'ascolto degli utenti e sistematici nella raccolta e analisi delle segnalazioni; inoltre tutti gli operatori sono coinvolti come attori responsabili e diretti nella gestione della comunicazione con gli utenti.
- Le CRA - Casa Residenza per Anziani - partecipano dal 2003 al Progetto Anziani dell'Azienda Usl, avente come obiettivo l'omogeneizzazione del servizio socio sanitario tra le varie strutture del territorio. Uno dei risultati è stata la formulazione di un questionario unico di soddisfazione elaborato da un Gruppo di Lavoro che ha visto la partecipazione di rappresentanti dell'Azienda Usl, degli Enti Gestori e dei CCM e la sua adozione da parte di tutte le strutture, strumento poi Validato da tutta l'Area Vasta. Nel 2013, dopo diversi anni di sperimentazione, lo stesso gruppo ha avviato un percorso di revisione dello strumento per renderlo più idoneo alla compilazione dei familiari. L'attività si è dunque conclusa nel 2014 con la validazione di un questionario più completo ed esaustivo.

03

Il personale occupato





Politica per le risorse umane

Nelle nostre strutture sanitarie la professionalità ed il comportamento dei singoli operatori sono una componente fondamentale in grado di incidere direttamente sulla Qualità dei servizi erogati.

Per questo poniamo costante attenzione:

- alle competenze e capacità dei nostri operatori, agendo sulla selezione, sulla condivisione della missione e degli obiettivi e sull'addestramento professionale che fa parte del percorso di inserimento;
- alla formazione continua, attraverso la partecipazione a corsi formativi organizzati all'interno o all'esterno

della struttura per l'aggiornamento tecnico e il corretto utilizzo delle apparecchiature/attrezzature/ tecnologie, l'applicazione delle procedure e la formazione per la sicurezza;

- alla impostazione e gestione del rapporto umano con i pazienti ricoverati nelle varie strutture.

Gli operatori che assistono il paziente devono essere in grado di offrire non solo competenza tecnico-specialistica, ma anche supporto relazionale per il miglioramento della qualità dell'intervento offerto e della qualità percepita dal paziente e dai suoi familiari.

Totale personale

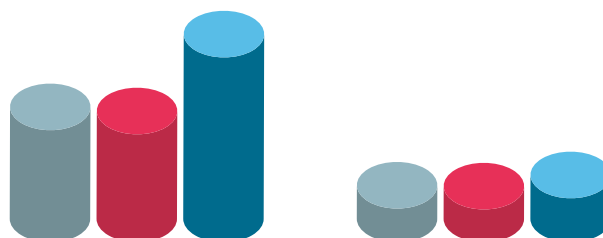
Considerando sia i dipendenti che i collaboratori e i professionisti, il totale del personale impiegato a livello di Gruppo al 31/12/2013 è pari a 776 persone, +57% rispetto al 2012. Il motivo di un incremento così significativo in un settore in cui gli standard di personale sono definiti dalla normativa è dovuto all'inclusione nel Consorzio dell'Istituto Sant'Anna e Santa Caterina e di Villa Giulia nel bilancio sociale.

149 operatori sono professionisti a contratto (61 dei quali sono medici, ovvero il 41%), mentre 627 operatori (80% del totale) nel 2013 sono dipendenti delle varie strutture; di questi, più del 90% è assunto con contratti a tempo indeterminato. I contratti applicati sono il CCNL AIOP Sanità Privata e il CCNL ANASTE. 2 aziende adottano inoltre un contratto integrativo aziendale (Ai Colli, Villa Bellombra).

Un ulteriore segno di stabilità e continuità occupazionale è testimoniato dal fatto che nessuna Struttura ha fatto ricorso, negli ultimi anni, alla Cassa Integrazione Guadagni.

Dipendenti

Collaboratori e professionisti

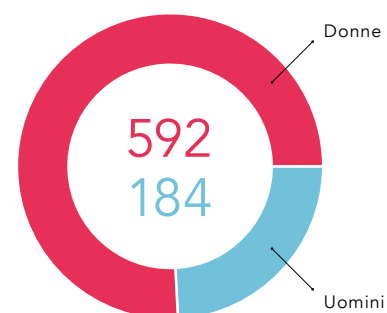


	2011	2012	2013
Dipendenti	380	366	627
Collaboratori e professionisti	114	111	149
Totale	494	477	776

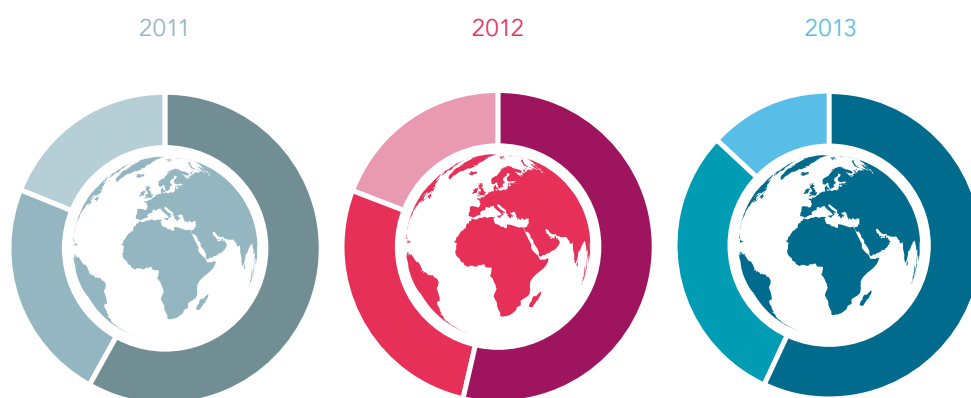
Totale Risorse umane (dipendenti + professionisti)

Medici	39 57	 	Animatori	13 4	
Infermieri	105 35	 	Manutentori	- 11	
Fisioterapisti	25 10	 	Amministrativi	35 14	
Operatori assistenziali / OSS	335 37	 	Altro	40 16	

Le professioni sanitarie nel loro complesso hanno sempre avuto una marcata connotazione femminile: anche per gli Ospedali associati a Colibri si rileva come la presenza delle donne tra il personale (dipendente + professionisti) sia molto rilevante coprendo il 76% del totale. Complessivamente, le strutture Colibri hanno registrato circa 25.764 ore nel 2013 per congedi per maternità (32.200 nel 2012): circa il 4% del totale ore lavorate nell'anno.



Dipendenti per nazionalità



	2011	2012	2013
Italia	58%	54%	57%
Europa dell'Est	23%	27%	30%
Extra UE	19%	19%	13%

Nel 2013, il 43% dei lavoratori dipendenti è di nazionalità straniera in linea con il dato del 2012 (46%). La presenza di questi lavoratori è qualificata: tutti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, ricoprono mansioni per cui servono competenze specifiche (Infermieri, OSS) e sono inseriti in percorsi strutturati di formazione continua e aggiornamento.

Per migliorare la qualità del rapporto di lavoro con i lavoratori provenienti da altre nazioni, gli Ospedali Privati hanno implementato alcuni servizi di inserimento e integrazione sociale extra lavorativa: ad esempio, per rispondere al problema della casa, vengono concessi a canoni di affitto agevolati alcuni appartamenti in gestione, oppure la gestione delle ferie avviene in modo da consentire periodi consecutivi più lunghi per agevolare quanti hanno la famiglia di origine a grande distanza e che quindi hanno problemi di viaggio.

Sono inoltre state stipulate convenzioni con alcune banche per l'apertura agevolata del conto corrente ed altri servizi bancari del personale.

Le strutture hanno anche implementato alcuni servizi di inserimento e integrazione sociale extra lavorativa: ad esempio, un Ospedale offre turni ad hoc per personale con religione islamica (per il periodo del ramadan).

Formazione e coinvolgimento

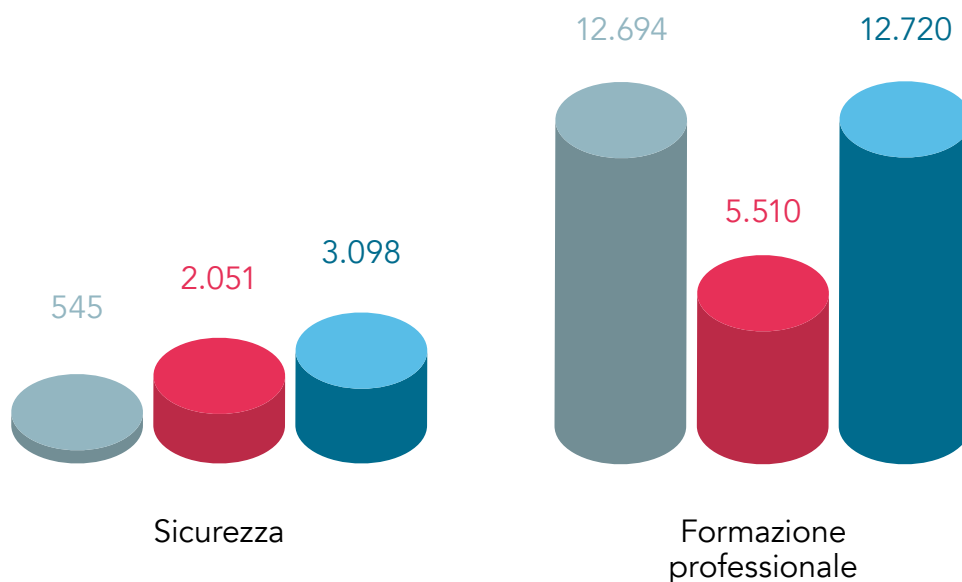
Il rapido sviluppo delle conoscenze scientifiche e delle pratiche tecnico-operative hanno portato le Strutture del Consorzio Ospedaliero Colibrì a porre al centro del suo sviluppo la formazione e l'aggiornamento del personale, a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi.

Il miglioramento dei servizi erogati e le performance complessive dell'organizzazione dipendono in larga misura dalla capacità del personale di conseguire nuove conoscenze ed applicarle verificandone i risultati nella pratica.

Per questa ragione, l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale si configura come uno dei principali obiettivi delle strutture che valorizzano le proprie risorse umane favorendone appunto, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

Particolare attenzione viene riservata all'acquisizione dei necessari crediti ECM degli operatori (D. Min. 27 dicembre 2001 "Educazione Continua in Medicina" D. Min. 05 luglio 2002 "Educazione Continua in Medicina"): il programma ECM è obbligatorio per tutti i professionisti della salute e garantisce il mantenimento nel tempo dell'abilitazione all'esercizio professionale di ciascun operatore sanitario..

Ore di formazione erogata al personale



• 2011 • 2012 • 2013

Nel 2013, sono state erogate oltre 12.720 ore di formazione professionale.

L'ingresso di nuove strutture all'interno del Consorzio e la parte finale del percorso intrapreso dalle CRA nel 2011 per la riqualifica OSS degli operatori d'assistenza in ottemperanza agli obblighi previsti dall'accreditamento, hanno riportato gli standard ai livelli del 2011.

Le ore di formazione per la sicurezza, invece, sono state nel 2013: 3.100. In questo caso l'incremento è dovuto ai nuovi obblighi di legge che prevedono l'incremento delle ore di formazione sul tema della sicurezza da erogare a tutti i dipendenti (sia ai neo assunti che a quelli assunti da tempo). L'obbligo è passato da 4 ore a 16, e la maggioranza delle strutture aderenti al Consorzio ha deciso di adeguarsi da subito ai parametri previsti dalla normativa senza utilizzare la facoltà di dilazione temporale concessa a chi aveva personale assunto da diversi anni.

Nel 2013 sono stati accolti 104 tra stagisti e tirocinanti (105 nel 2012): una testimonianza dell'impegno delle strutture a formare anche giovani studenti provenienti dalle Scuole e dalle Università del territorio.

Oltre alla formazione, anche la comunicazione interna rappresenta un elemento strategico per il coinvolgimento del personale per le singole Strutture.

Tutte, infatti, utilizzano strumenti di informazione e comunicazione per aumentare il confronto interno, il coinvolgimento e la soddisfazione del personale come ad esempio: Riunioni di equipe e supervisione, incontri tra operatori. Ogni riunione è un fondamentale momento di diffusione e condivisione di differenti contenuti quali: problematiche, risultati di attività di verifica, risultati di azioni in corso, collaborazioni con Enti (Università, Ausl, Comune,...), reclami e suggerimenti verbali da parte degli utenti, definizione di obiettivi, proposte e segnalazione degli operatori, bisogni formativi, condivisione delle conoscenze acquisiti in attività formative e esterne, ecc.

Incontri tra i professionisti, i parenti e i pazienti.

Sostegno psicologico: gruppi condotti da uno psichiatra per prevenire il burn out, colloqui singoli gratuiti con lo psichiatra, collettivi mensili per affrontare problematiche e ricevere proposte

Comitati quali il Riesame della Direzione, il Comitato Infezioni Ospedaliere, il Comitato Ospedale senza Dolore, i Gruppi di lavoro sui Protocolli Interni, il Risk Management

Materiali informativi su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sul Piano di Emergenza

Per Villa Serena e Villa Ranuzzi: progetto di coinvolgimento del personale per l'individuazione di standard qualitativi diversi da quelli in uso in struttura ed identificati dagli operatori stessi. Risultati: collaborazione tra operatori, miglior comunicazione interna con benefici sul clima lavorativo e senso di appartenenza

Questionario annuale di soddisfazione sul clima organizzativo che, oltre a fornire preziose informazioni sul clima interno, è anche uno strumento utile di comunicazione interna.

Salute e sicurezza

Le Strutture operano per garantire i più elevati standard in relazione ai diversi tipi di rischio a cui possono essere soggetti i pazienti o i collaboratori al fine di garantire agli utenti la più assoluta serenità durante la convalescenza e agli operatori un ambiente di lavoro sicuro.

Per migliorare gli standard di sicurezza sono stati attivati diversi sistemi di prevenzione e gestione quali:

- Nell'ambito della "Gestione del rischio nelle strutture sanitarie", riconosciuto tra i programmi speciali co-finanziati dal Ministero della Salute, gli Ospedali Accreditati hanno adottato l'incident reporting come strumento per analizzare il rischio (strumento universalmente riconosciuto e sviluppato dall'Agenzia Sanitaria Regionale). Tale strumento è stato integrato dai "Walk Around", ovvero briefing periodici eseguiti nei reparti di degenza da team composti da direzione sanitaria e amministrativa, RSPP, responsabili di funzioni e Responsabile Qualità. I briefing sono diretti a raccogliere segnalazioni ed elementi di rischio.
- Tutte le strutture sono dotate di autorizzazione definitiva al funzionamento e posseggono regolari Certificati Prevenzione Incendi rilasciati dai Vigili del Fuoco.
- All'interno del perimetro di Certificazione della Qualità del Consorzio Colibrì viene eseguita una costante sorveglianza sulle infezioni correlate all'assistenza nell'ambito del CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere).
- Vengono eseguiti sopralluoghi periodici a sorpresa, condotti da una ditta esterna incaricata, finalizzati al monitoraggio ed alla verifica degli standard di sicurezza garantiti.
- Sistemi di videosorveglianza volti al monitoraggio delle zone delle strutture valutate critiche.

Infortuni dipendenti (compresi quelli in itinere)

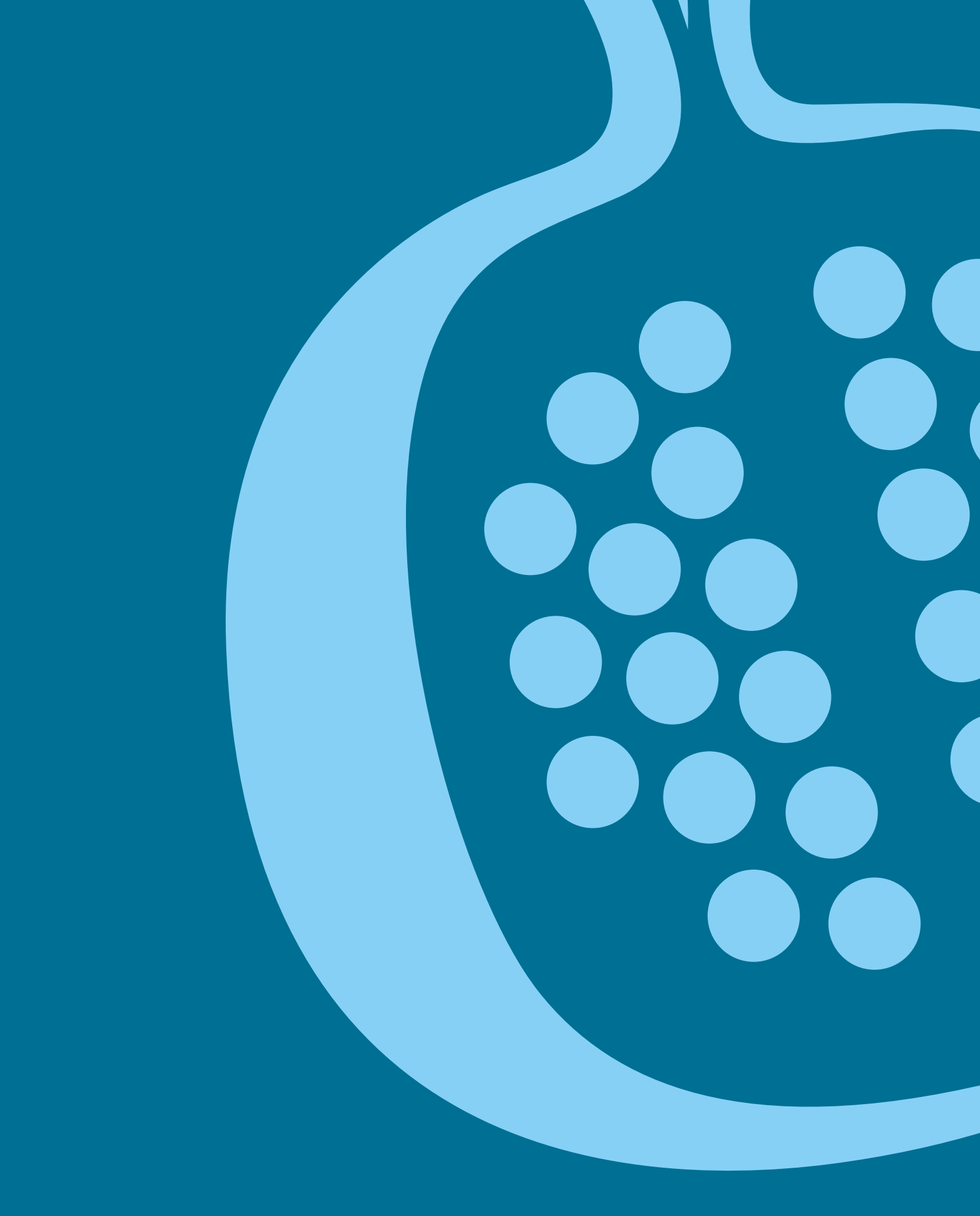
	2011	2012	2013
Ore totali lavorate nell'anno	615.491	634.627	794.319
Infortuni minori (fino a 3 gg di assenza)	12	13	14
Infortuni (più di 3 gg di assenza)	29	20	40
Numero totale di giorni di assenza per infortunio	482	416	808
Indice di frequenza di infortuni (per milione di ore lavorate)	66,61	52	67,98
Indice di gravità degli infortuni (per migliaia di ore lavorate)	0,78	0,66	1,02

L'incremento di questi indicatori è in parte giustificato dall'entrata di nuove strutture all'interno del Consorzio (pensiamo più precisamente al N° di infortuni). Gli altri indicatori, che dovrebbero essere relativizzati dal numero di ore lavorate, sono stati analizzati nel dettaglio dalle diverse organizzazioni: per quanto riguarda gravità e numero di giornate di assenza i numeri sono aumentati in maniera significativa a causa di 2 infortuni registrati in una struttura e causati da disattenzione degli operatori (cadute) che hanno portato ad assenze molto lunghe e che hanno inciso sui numeri particolarmente bassi delle strutture consorziate.

L'indice di frequenza, che denota invece un aumento degli episodi critici, non ha destato particolari preoccupazioni poiché l'eterogeneità registrata nella tipologia di infortuni (dal graffio alla scivolata, alla caduta, all'infortunio in itinere, alla sciatalgia, ecc...) non evidenzia criticità particolari all'interno dei processi. Le Strutture monitorano infatti diversi indicatori per la sicurezza: eventi sentinella come gli infortuni stimolano le organizzazioni all'elaborazione di piani compensativi che agiscono sul rapporto causa-effetto dell'evento.

04

Fornitori e indotto sul territorio



Politica verso i fornitori

Uno dei motivi principali per cui le Strutture aderenti a Colibrì hanno deciso di consorziarsi è legato all'obiettivo di impostare rapporti vantaggiosi (derivanti da economie di scala) negli acquisti di merci e servizi: centralizzare la gestione dei rapporti con i fornitori e le procedure gestionali ha in effetti permesso di migliorare l'efficienza, ridurre i costi d'esercizio, eliminare gli sprechi, facilitare il controllo, uniformare i comportamenti agli standard più elevati e condividere le esperienze, consulenze e competenze. L'obiettivo che ci poniamo è di poter centralizzare la maggior parte delle forniture e delle consulenze per poter recuperare risorse da destinare a progetti di ricerca, attività specifiche di miglioramento legate

agli aspetti della sicurezza e dell'igiene e migliorare la qualità complessiva dell'assistenza offerta in ciascuna azienda consorziata offrendo all'utente ed al committente i vantaggi di piccole strutture a gestione diretta ai vantaggi di un gruppo ospedaliero di medie dimensioni con collaborazioni nazionali ed internazionali. Per il Consorzio Colibrì il rapporto con i fornitori è finalizzato a garantire il massimo livello di prestazioni ottenibili. Questo obiettivo è perseguibile attraverso la valutazione costante dei fornitori e la verifica del prodotto/servizio acquistato. La Direzione del Consorzio ha individuato una serie di criteri per la qualificazione dei fornitori e le modalità più efficaci di verifica sulla capacità dei fornitori a dare risposta a tali requisiti.

Selezione e qualificazione dei fornitori

Le forniture sono affidate a fornitori qualificati in grado di soddisfare completamente le esigenze in termini di qualità, servizio e costi. I criteri principali che le Strutture adottano per la selezione dei propri fornitori fanno riferimento a:

Rispetto normativa sul trattamento dei dati personali (Dlgs 196/2003)

Rispetto normativa su Sicurezza sul lavoro (TU 81-08)

Eventuale Certificazione ISO conseguita

Rispetto ambientale

Affidabilità e continuità dei prodotti e loro conformità alle normative in vigore

Tempestività nella fornitura e flessibilità nel gestire le richieste

Supporto tecnico-specialistico fornito

Garanzia di informazione su nuovi prodotti e servizi

Correttezza dei rapporti e mantenimento degli impegni

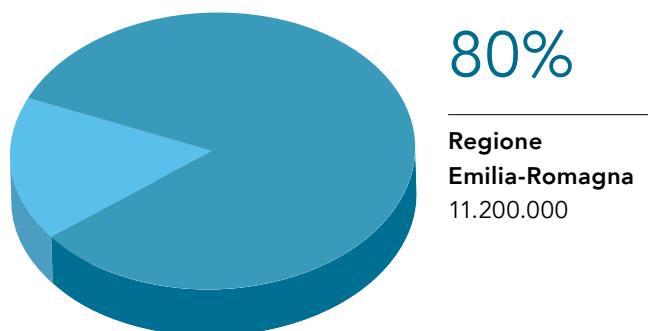
Valutazione del costo finale

Valutazioni di altre strutture che hanno utilizzato lo stesso fornitore.

Valutazioni di precedenti esperienze con il fornitore

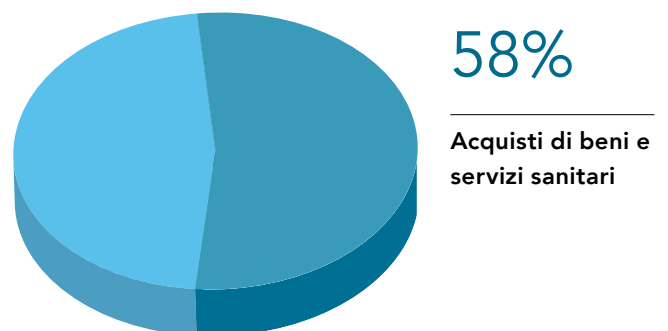
Considerando l'attività svolta dal Consorzio nel 2013, si rileva che 42 sono i contratti di fornitura seguiti direttamente da Colibrì, 6 le verifiche ispettive eseguite al proprio interno e 7 le azioni correttive, preventive e di miglioramento aperte.

Volumi di acquisto per area geografica



I rapporti di fornitura rimangono in prevalenza concentrati nell'ambito del territorio regionale (80% nel 2013). 11,2 milioni di € sono destinati a ditte fornitrici con sede legale in Emilia Romagna.

Volumi di acquisto per tipologia



Oltre la metà dei beni e servizi acquistati sono di tipo sanitario.

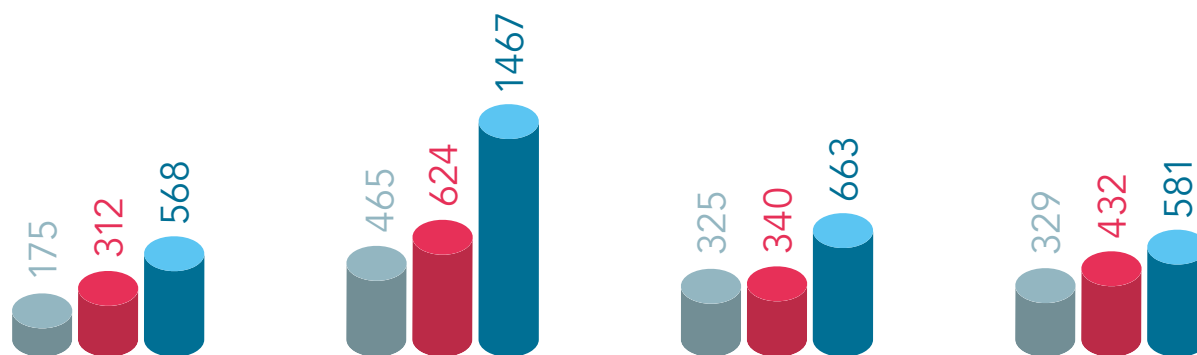
Selezione e qualificazione dei fornitori

Dall'analisi di questi dati si rileva la ricaduta economica che gli Ospedali privati di Colibrì generano per il territorio grazie ai loro approvvigionamenti. In particolare, si segnala come 7,3 milioni euro siano stati spesi nel 2013 per l'acquisto di beni e servizi verso società del territorio. Si tratta di beni e servizi sanitari e non sanitari, di lavorazioni acquisite all'esterno o di approvvigionamento di servizi professionali (ad esempio assistenziali o infermieristici) e che implicano un impiego diretto di professionalità esterna che opera all'interno delle strutture, a fianco del personale dipendente.

Spese per servizi non sanitari affidati all'esterno

espressi in migliaia di Euro

• 2011 • 2012 • 2013



Pulizia

Mensa

Lavanderia

Manutenzioni

05

Società
e Ambiente





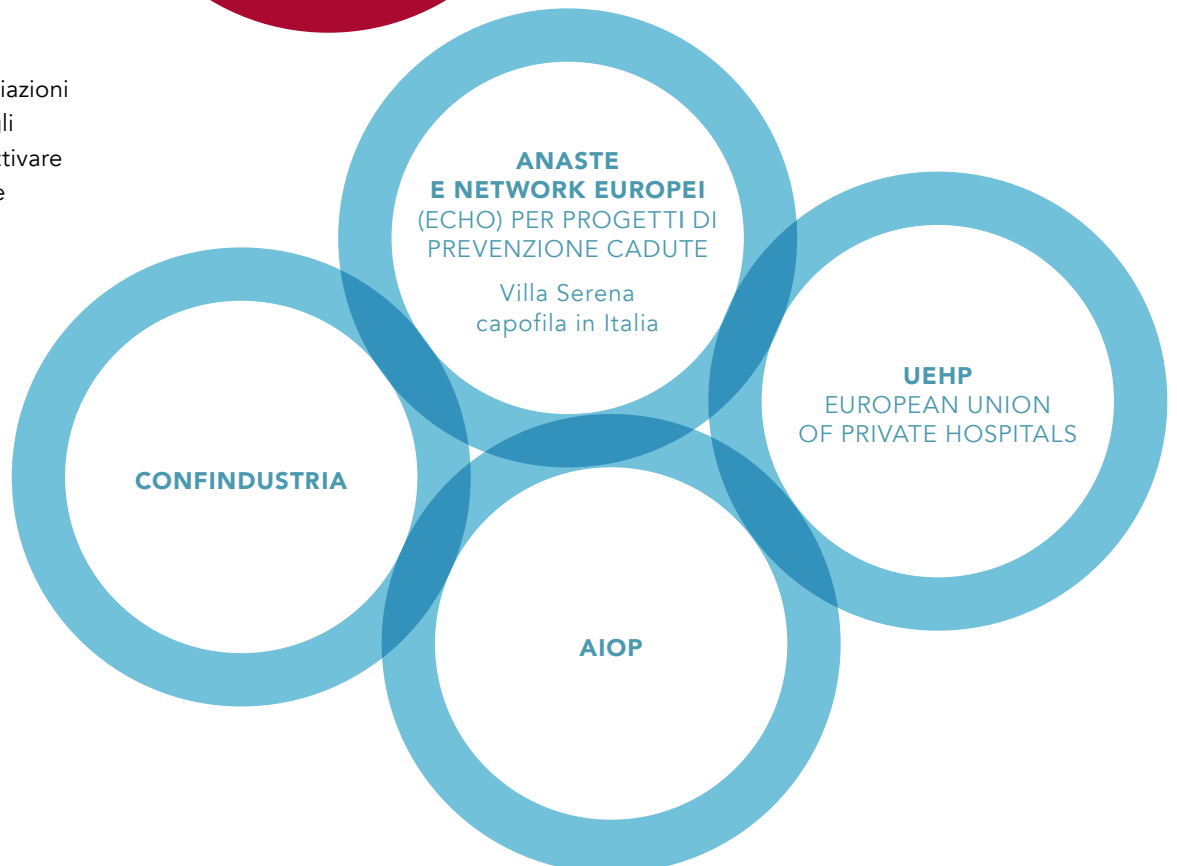
Le relazioni con le Istituzioni e la comunità

Gli Ospedali del Gruppo Colibrì sono strettamente radicati nel territorio e si pongono l'obiettivo di relazionarsi con Associazioni ed Organizzazioni che sviluppano attività di assistenza e solidarietà, in particolare affini a quella istituzionale delle strutture.

Tutte le strutture, partecipano a varie attività di dialogo e confronto (Tavoli, Consulte, Commissioni, ecc) con diverse Istituzioni tra cui:



Le aziende aderiscono inoltre ad ulteriori associazioni o network per tutelare gli interessi del settore o attivare collaborazioni specifiche



Oltre a collaborare attivamente con le Istituzioni attraverso le numerose occasioni di confronto e scambio appena citate, le aziende del Gruppo Colibri contribuiscono alla collettività sostenendo progetti di utilità sociale. Con 28.500 € donati nel 2013 (9.000 € nel 2012), le aziende consorziate hanno sostenuto progetti, enti e iniziative del territorio nel campo della solidarietà, del volontariato, della cultura e dell'innovazione tecnologica tra cui ricordiamo: Associazione Amici di Luca, Fondazione ANT, Associazione Leggio (per la lettura espressiva), Progetto Pigotte dell'Unicef, Associazione VIP (Viviamo in Positivo), Scout, Banca del tempo, Fondazione ASPHI, Associazione Chincerini (sostegno a distanza di un orfanotrofio a Ukunda Mombasa, Kenya).

Un'altra forma di sostegno alla comunità e alla collettività è rappresentato dalle tasse e le imposte versate.

Il gettito fiscale derivante dalle Strutture rappresenta, infatti, il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione a livello locale o nazionale, in termini diretti, per effetto dell'operare delle Strutture appartenenti al Consorzio. Per il 2013, l'imposizione fiscale totale è ammontata a **oltre 6,6 milioni di euro**: in tale cifra sono ricomprese le imposte sui redditi di esercizio, le tasse sul lavoro, tasse e oneri tributari diversi e gli ulteriori tributi indiretti quali le accise sui carburanti e l'energia.

Imposte e tasse a livello aggregato	2011	2012	2013	→ Var. %
Enti locali (migliaia di euro)	622,8	658,9	992,8	51%
IRAP	484,4	438,1	559,7	
Diritti CCIAA e visure	3,8	3,7	12,6	
IMU	76,9	155,8	257,7	
Imposta sulla pubblicità	0,9	0,9	-	
Tassa smaltimento rifiuti	56,7	60,4	162,8	
Stato (euro)	1.256,3	1.143,4	1.121,9	- 2%
IRES	792,1	704,7	633,2	
Iva indetraibile	439,1	406,5	436,6	
Imposte di registro e concessioni governative	1,9	1,6	5,0	
Tasse su consumi energetici	20,2	28,1	37,7	
Tasse di circolazione automezzi	0,2	0,3	1,2	
Oneri tributari diversi	2,8	2,2	7,2	
Totale stato + Enti Locali	1.879,1	1.802,3	2113,7	17%
Tasse sul lavoro oneri sociali a carico dell'azienda (INPS, INAIL)	2.658,0	2.716,0	3.454,0	27%
IVA indetraibile su acquisti Villa Serena, Villa Ranuzzi e Colibri	588,7	469,8	1.114,4	137%
Totale tasse e imposte	5.125,8	4.988,1	6.682,1	34%

Dal confronto rispetto all'anno precedente emerge che, come più volte ricordato in questo Bilancio Sociale, il Consorzio ha visto l'ingresso nel 2013 di 2 nuove strutture. Questa variazione della compagine consortile rende obbligatoria una lettura del dato più generale e meno legata al confronto delle singole voci.

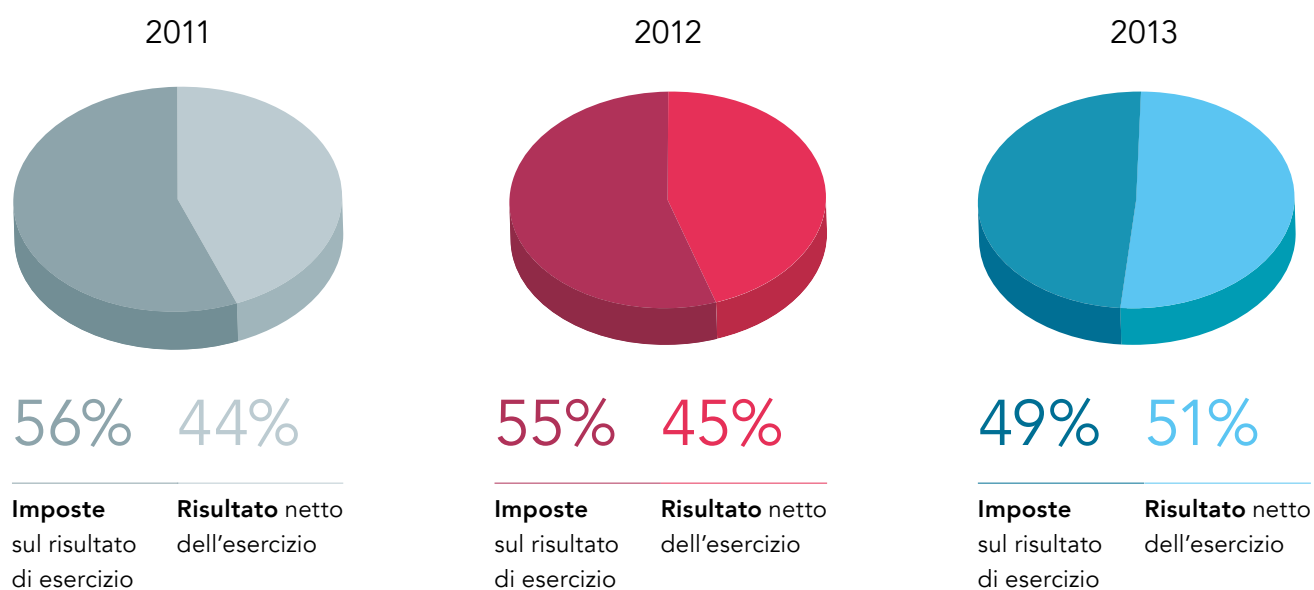
Quello che emerge in maniera chiara è l'aumento significativo delle tasse ed imposte pagate dal gruppo di strutture (+34%), che si traduce nel maggior impatto sociale del Consorzio.

La considerazione appena espressa trova conferma

nell'analisi delle imposte e tasse a livello locale (+51%). Da notare che l'aumento complessivo di imposte pagate si è avuto nonostante il calo dell' IRES determinato dal risultato d'esercizio negativo di una delle strutture del Consorzio;

- le imposte sul reddito di esercizio incidono, nel 2013, per il 49% sul risultato prima delle imposte;
- il totale TASSE e IMPOSTE, comprese quelle sul lavoro, incidono per il 14% sul totale del Valore della produzione (17% nel 2012).

Imposte sul reddito



Abbiamo voluto evidenziare anche la ricaduta nei confronti della Pubblica Amministrazione della tassazione versata direttamente dai dipendenti:

anche se non direttamente versata dalle Strutture del Gruppo Colibrì, è comunque frutto delle retribuzioni pagate dall'azienda: per il 2013 tale cifra è pari a 3,6 milioni di euro.

Contribuzione indotta	2011	2012	2013
IRPEF pagata dai dipendenti	1.864.750	1.888.734	2.503.461
Tratt. previdenziali pagati dai dipendenti (INPS, fondo dirigenti, ecc)	810.885	825.351	1.113.737
	2.675.635	2.714.085	3.617.198

Performance ambientali

Le organizzazioni aderenti a Colibrì riconoscono l'importanza del rispetto e della tutela dell'ambiente e promuovono la valutazione dell'impatto ambientale nelle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi.

Le strutture si caratterizzano per un basso impatto ambientale diretto, un ridottissimo inquinamento acustico, un basso impatto dovuto ai trasporti. Gli edifici e le strutture sono tipicamente luoghi "antidegrado" per la loro qualità architettonica e le superfici a verde che contribuiscono a valorizzare il paesaggio e il territorio.

Rifiuti

Tutte le Strutture di Colibrì adottano gli adempimenti per la corretta gestione dei rifiuti in ottemperanza alle norme vigenti ed attuano la raccolta differenziata in base alle seguenti tipologie:

- Rifiuti assimilati agli urbani non differenziati.
- Rifiuti sanitari a rischio.
- Carta degli imballi.
- Toner.

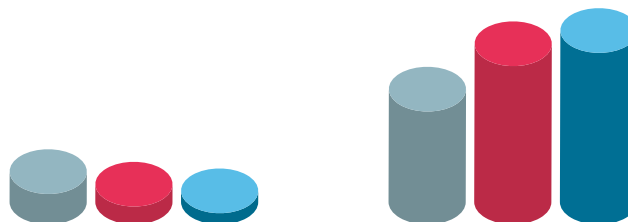
Prosegue il trend relativo alla diminuzione della quantità prodotta e smaltita di rifiuti sanitari a rischio mentre aumenta la quantità prodotta e smaltita di rifiuti "assimilabili agli urbani".

I costi sostenuti per la raccolta e smaltimento rifiuti sono passati 60 mila € del 2012 a 62 mila € nel 2013 per effetto dell'ingresso di 2 nuove strutture.

Dal conteggio del costo è stata tuttavia esclusa la tassa di smaltimento rifiuti (TARSU) tassa che viene pagata dalle strutture socio-sanitarie (CRA) e che nel 2013 è ammontata a 163 mila euro (rispetto ai 60 mila del 2012), sempre per effetto delle 2 nuove consorziate.

Quantità di rifiuti
espressi in Kg

• 2011 • 2012 • 2013



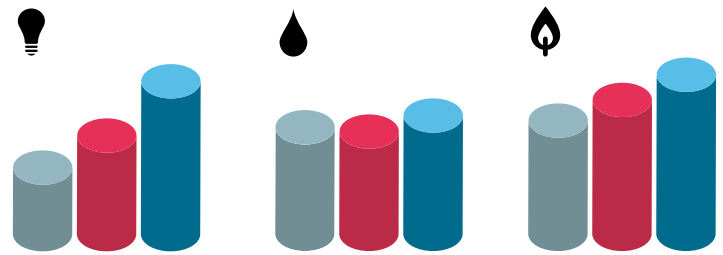
	2011	2012	2013
Rifiuti sanitari a rischio	27.028	15.973	9.978
Rifiuti assimilabili agli urbani	100.630	141.108	152.882

Consumi energetici e costi sostenuti

Le principali risorse energetiche utilizzate dagli Ospedali sono l'energia elettrica, il gas metano e l'acqua.

Come più volte ricordato nel presente bilancio sociale, l'aumento generalizzato dei consumi nel 2013 è da attribuirsi all'ampliamento della base del consorzio.

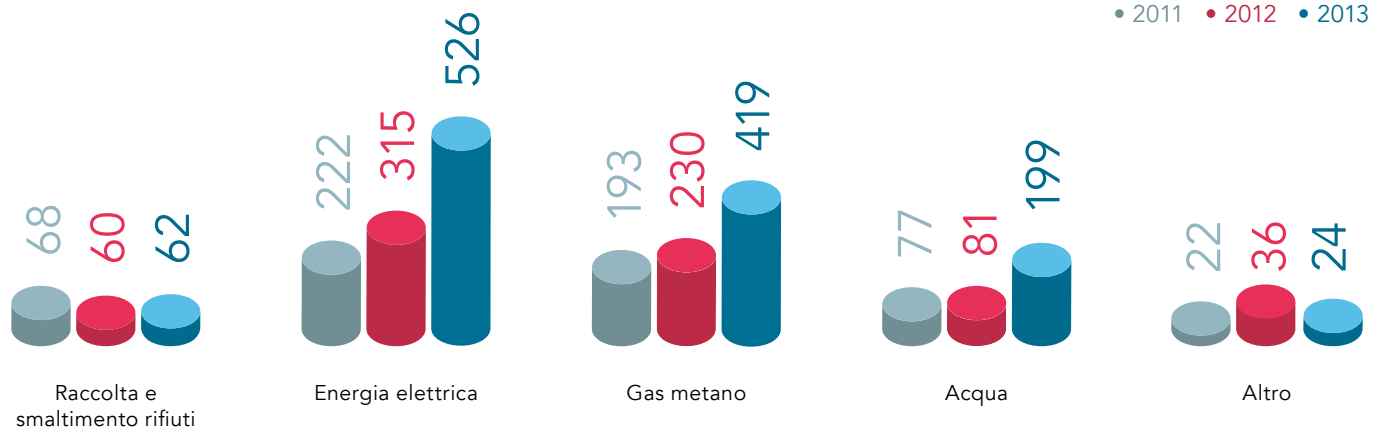
L'aumento dei consumi ha comportato anche un aumento dei costi energetici ed ambientali; complessivamente, le aziende consorziate spendono per queste risorse circa il 3% del fatturato.



	2011	2012	2013
Energia elettrica (Kwh/annui)	1.126.668	1.669.509	2.641.879
Acqua (mc/annui)	30.995	29.710	34.364
Gas metano (mc/annui)	328.034	388.915	461.928

Costi per fabbisogno energetico

espressi in migliaia di Euro



Iniziative ambientali

Le aziende Consorziate hanno realizzato nell'ultimo periodo diverse iniziative per limitare l'impatto ambientale dei servizi e delle strutture, ridurre i consumi, avviare la raccolta differenziata, utilizzare energia rinnovabile, ecc.. Tra le più rilevanti, realizzate anche solamente da singole Strutture, si ricordano:

- sostituzione di vecchie caldaie con generatori di calore ad alto rendimento;
- installazione di impianti solari termici;
- sostituzione di impianti illuminanti con tecnologie più avanzate e quindi meno onerose (economicamente e per l'ambiente);
- analisi per razionalizzazione dei consumi tramite ditte specializzate;
- adozione di criteri eco efficienti dal punto di vista energetico nella realizzazione di nuovi edifici e nella ristrutturazione degli esistenti;
- adozione contenitori riciclabili per smaltimento rifiuti speciali;
- realizzazione di raccolta differenziata;
- verifica e controllo del consumo acqua (con obiettivo di una riduzione del 10% del consumo, nella struttura, entro il 2014);
- sostituzione degli infissi con materiale più efficiente e meno dispersivo dal punto di vista termico.

06

Valore economico





Performance economiche e investimenti

Per presentare le principali performance patrimoniali ed economiche, nelle tabelle seguenti sono state sommate le principali voci di bilancio al 31/12/2013 delle 7 strutture aderenti al Consorzio Colibri: in termini

patrimoniali il totale delle fonti (passivo) è pari a 92,6 milioni di euro. Di questa somma, il patrimonio netto rappresenta circa il 35% con 33,1 milioni di euro.

Stato patrimoniale (in migliaia di euro)	2011	2012	2013	var. %
Attività	52.209	52.842	92.625	75%
Passività	22.449	23.331	59.474	155%
Patrimonio netto	29.759	29.568	33.150	12%

Conto economico	2011	2012	2013	var. %
Valore della produzione	25.414	26.669	40.247	51%
Risultato prima delle imposte	2.463	2.082	2.447	17%
Risultato netto nell'esercizio	1.079	940	1.254	33%

Analizzando le risorse destinate alla tutela e ammodernamento del patrimonio immobiliare e delle strutture, la situazione è la seguente:

Investimenti nelle strutture	2011	2012	2013	var. %
Investimenti per miglioramenti ambientali e strutturali (es. Attrezzature, Information & Communication Technology, Mobili e arredi, Edifici e strutture)	1.618.000	1.116.000	1.271.571	14%
Costi per manutenzione ordinaria e straordinaria	372.000	474.000	713.140	50%

Il dato relativo agli investimenti strutturali, se analizzato in prospettiva, testimonia l'impegno costante delle direzioni delle aziende appartenenti al consorzio nei confronti del rinnovamento degli edifici, degli impianti e degli arredi.

Tralasciando i dettagli connessi alla tipologia di attrezzature e mobili acquistate, tra gli interventi strutturali realizzati nel 2013 ricordiamo invece quello programmato nel 2012 dall'Ospedale Santa Viola e che ha apportato un notevole miglioramento ambientale per i pazienti, i familiari e per gli operatori: sostituzione

bombole d'ossigeno con un impianto di distribuzione dell'ossigeno nelle camere di degenza; ma ricordiamo anche il rifacimento del coperto (tetto) della Ranuzzina, la creazione di un'area esterna in sicurezza per i pazienti di Villa Ai Colli al secondo piano dell'edificio, ecc... Anche nel 2014 le direzioni hanno già svolto diversi interventi strutturali di notevole entità.

Continua l'impegno a mantenere elevati gli standard funzionali, di sicurezza e comfort delle strutture: i costi per le manutenzioni, infatti, sono aumentati del 28%.

Valore aggiunto creato e distribuito

Prospetto di Determinazione del Valore Aggiunto (in migliaia di euro)

	2011	2012	2013	var. %
A. Valore della produzione	25.394	26.699	40.247	51%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	25.240	26.436	39.711	50%
Variazioni delle rimanenze	15	6	-11	-
Altri ricavi e proventi	139	257	547	112%
B. Costi intermedi della Produzione	5.756	6.756	11.291	68%
Consumi di materie varie	2.273	2.208	2.579	18%
Costi per servizi	2.211	2.886	5.632	95%
Costi per godimento beni di terzi	335	348	365	5%
Accantonamenti per rischi	0	0	485	-
Altri accantonamenti	650	1.000	430	-57%
Oneri diversi di gestione	287	315	1.800	439%
Valore Aggiunto caratteristico lordo (A - B)	19.638	19.943	28.956	45%
C. Componenti accessori e straordinari	494	303	833	175%
Valore Aggiunto globale lordo (A - B + C)	20.132	20.246	29.789	47%

Uno dei parametri più significativi che emerge dalla rendicontazione sociale è il Valore Aggiunto: esso rappresenta la ricchezza generata dalle 7 aziende consorziate nell'attività produttiva e distribuita ad alcune importanti categorie di interlocutori (stakeholder) quali le risorse umane, il sistema impresa, le banche e i finanziatori e la pubblica amministrazione.

Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

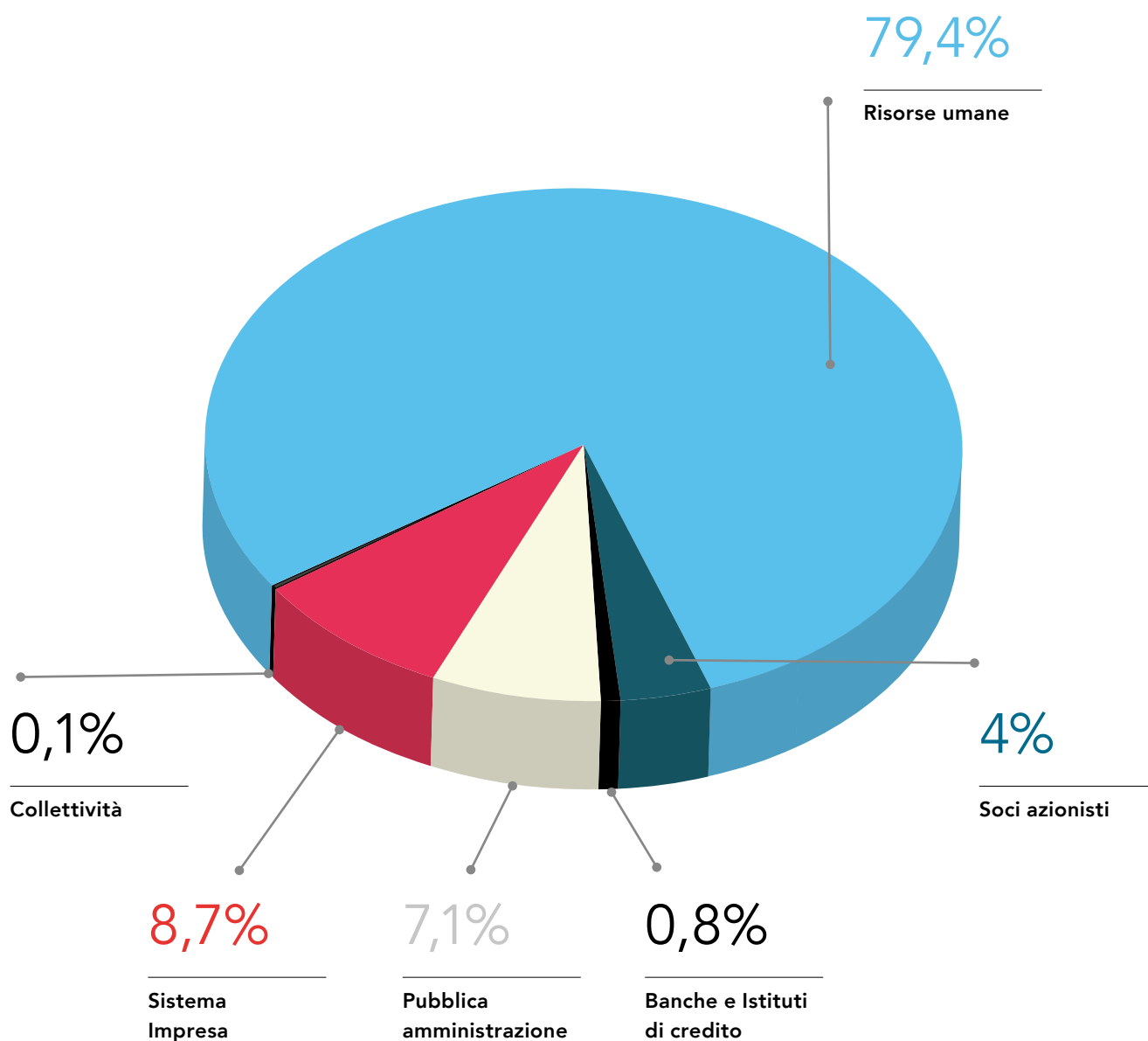
- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'azienda.

Al 31 dicembre 2013, il Valore Aggiunto degli Ospedali privati aderenti a Colibrì era pari a 29,8 milioni di euro (+46,9% sul 2012).

**Prospetto di Distribuzione del Valore Aggiunto
(in migliaia di euro)**

	2011	2012	2013	var. %
A. Risorse Umane	15.443	15.936	23.651	48%
A1. Dipendenti <i>(con contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato)</i>	12.331	12.684	16.151	27%
Salari e stipendi	8.722	9.029	11.639	29%
Oneri sociali a carico dell'azienda (INPS, INAIL)	2.658	2.716	3.454	27%
TFR	667	648	795	23%
Altri costi /benefit (es. sanità integrativa)	284	290	263	-9%
A2. Consulenti e Collaboratori non dipendenti <i>(organi sociali, amm.vi, contab., tecnici, medici, infermieri)</i>	3.311	3.252	7.500	131%
B. Azionisti-prestatori di capitale rischio	681	650	1.186	82%
Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	681	650	1.186	82%
C. Finanziatori a titolo di capitale credito	284	307	223	-27%
Interessi passivi per capitali a breve termine	40	72	75	5%
Interessi passivi per capitali a lungo termine	244	235	148	-37%
D. Pubblica amministrazione	1.957	1.322	2.114	58%
Tasse e imposte locali (IRAP, IMU, TARSU, ecc.)	631	667	993	51%
Tasse e imposte statali (IRES, IVA indettabile, Imposta di Bollo, ecc.)	1.342	1.118	1.121	-2%
Contributi e/o finanziamenti pubblici ricevuti <i>(corsi di formazione, rimborso IRES anni prec., Ricalcolo IRAP)</i>	16	464	-	-
E. Sistema impresa	1.753	2.023	2.586	28%
Ammortamenti	1.354	1.732	2.570	48%
Accantonamenti a riserva	399	291	15	-95%
F. Collettività	16	9	29	217%
Liberalità e/o sponsorizzazioni	16	9	29	217%
Totale valore aggiunto	20.133	20.246	29.789	47%

Valore aggiunto economico distribuito agli stakeholder 2013

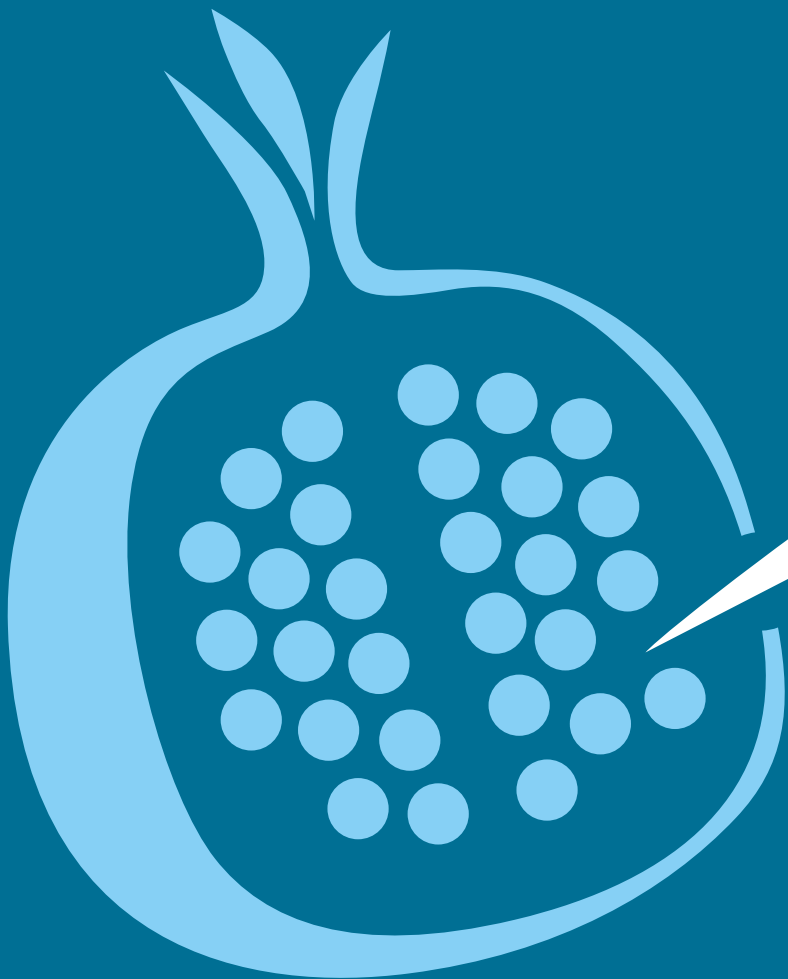


Il Valore Aggiunto del 2013 è stato destinato:

- per il 79,4% al personale addetto (sotto forma di salari, stipendi, oneri sociali e remunerazioni per dipendenti e professionisti);
- per il 7,1% alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte e tasse, al netto di contributi ricevuti;
- per il 8,7% alle Strutture stesse per dare continuità all'impresa sotto forma di ammortamenti e accantonamenti che coprono investimenti effettuati o riserve economiche per il futuro;
- per l'0,8% alla remunerazione del Capitale di Credito e per il 4% come remunerazione del Capitale di Rischio.

07

Strutture sanitarie



Villa Bellombra

Ospedale privato accreditato

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

Villa Bellombra è un Ospedale Privato di Recupero e Rieducazione Funzionale che svolge attività di riabilitazione intensiva in regime di ricovero di pazienti acuti di tipo neurologico e ortopedico. L'Ospedale opera in regime di Accreditamento secondo il modello deliberato dalla Regione Emilia Romagna ed è certificato UNI EN ISO 9001. L'approccio al paziente è di tipo interdisciplinare. Esso prevede la presenza di medici fisiatristi e internisti, nella definizione del progetto riabilitativo individualizzato e nella gestione del reparto di degenza e la collaborazione di medici consulenti in tutte le discipline. L'obiettivo principale è quello di ridurre le menomazioni e le disabilità e di promuovere il massimo potenziale di recupero attraverso:

- un elevato impegno terapeutico giornaliero di terapia "specificata" svolta dai fisioterapisti e da tutte le altre figure professionali coinvolte nel progetto (medici, infermieri, OSS, assistente sociale)
- l'attivazione di "specifici" servizi a supporto di Neuropsicologia, Psicologia Clinica, Psicologia, Logopedia, Laboratorio di analisi chimico-cliniche, Radiologia

L'ospedale dispone di 3 ampie palestre e di vari ambulatori dedicati alla riabilitazione specializzata ospedaliera e si avvale di attrezzature e macchinari di ultima generazione. Tutto il personale di Villa Bellombra è costantemente formato ed aggiornato, a garanzia di una migliore qualità dei servizi messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi.

Villa Bellombra da anni si dedica ad attività di ricerca, studio e sperimentazione clinica e partecipa a numerose attività congressuali in Italia e all'estero.



Attrezzature disponibili

Analizzatore multiparametrico selettivo	Laser ad infrarossi classe 4
Apparecchio portatile per radiologia	Monitor (controllo param. fisiol./funz.)
Contaglobuli automatico differenziale	Nasofaringoscopia
Ecografo	Holter cardiaco e pressorio
Ecocardiografo	Pedana stabilometrica
Ecodoppler	Ortesi ARMEO
Emogasanalizzatore	Tavolo telecomandato per apparecchio radiologico
Gruppo radiologico	Ventilatore polmonare

Progetti di ricerca

- Condizioni psichiche e recupero funzionale del paziente con esiti di ictus e stato psicologico del familiare di riferimento
- L'impatto delle lesioni cerebrali sui processi di internalizzazione /esternalizzazione: uno studio neuropsicodinamico
- La riabilitazione dell'arto superiore, in pazienti con esiti di stroke, attraverso l'esecuzione di specifici esercizi in un ampio spazio di lavoro 3D in un ambiente di realtà virtuale tramite ortesi di supporto (ARMEO®)

via Bellombra 24
40136 Bologna (BO)
t. 051.58.20.95 – f. 051.33.81.03
www.villabellombra.it
info@villabellombra.it
villabellombra@colibrico.com (PEC)



dati FIM (Funtional Independence Measure)	ictus	malattie demielinizzanti	altre patologie neurologiche	fratture	protesi
Dominio cognitivo ingresso	21,41	27	31,75	30,91	23,7
Dominio cognitivo dimissione	26,16	29,5	32,3	31,84	26,75
A. Guadagno FIM cognitivo	4,75	2,5	0,55	0,93	3,05
Dominio motorio ingresso	31,89	32	48,03	43,15	33,17
Dominio motorio dimissione	58,25	54	73,65	70,35	57,84
B. Guadagno FIM motorio	26,36	22	25,62	27,2	24,67
FIM totale ingresso	53,3	59	79,78	74,06	56,87
FIM totale dimissione	84,41	83,5	105,95	102,19	84,59
A+B. Guadagno FIM totale	31,11	24,5	26,17	28,13	27,72

Per comprendere la tabella è necessario ricordare quanto scritto sopra, ovvero che Villa Bellombra è una struttura monospécialistica dedicata alla riabilitazione intensiva: obiettivi, risultati attesi ed indicatori sono molto chiari e tecnicamente evoluti e ruotano attorno all'evoluzione della Scala FIM (elemento principale dello standard internazionale di misura della disabilità) che attraverso il censimento delle attività della vita quotidiana (comprese le attività cognitive) prima e dopo la riabilitazione, misura il miglioramento ottenuto dall'Ospedale. Se l'incremento (guadagno) della FIM è un numero

maggiore di zero, il risultato conseguito è positivo. Più è alto il numero e maggiore è il risultato positivo, ma è necessario, ovviamente, relativizzare i risultati in funzione della patologia e del grado di autosufficienza mostrato all'ingresso dal paziente. In fratture o protesi è molto probabile che non vi sia una compromissione cognitiva e quindi in quell'area i miglioramenti sono meno marcati; ed inoltre va sottolineato che il superamento di aree di nonautosufficienza (variabili in termini numerici da area ad area) possono comportare miglioramenti della qualità della vita di notevole entità.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Trattamento riabilitativo	62,5%	32,7%	1,7%	0,2%
Pulizia degli ambienti	38,9%	56,5%	2,8%	0,2%
Personale medico	42,6%	48,3%	3,7%	0,4%
Fisioterapisti	75,6%	19,7%	0,7%	0%
Personale infermieristico	46,3%	47%	2%	0,2%
Personale ausiliario	47,6%	47,6%	2,4%	0,4%
Personale amministrativo	33,2%	57,4%	2,6%	1,1%

Ai Colli Ospedale privato accreditato

Direttore sanitario
Dott. Paolo Baroncini

L'Ospedale Privato Accreditato Psichiatrico "Ai Colli" è situato sulle pendici dei colli bolognesi ed è facilmente raggiungibile in autobus dal centro cittadino. I reparti sono misti (uomini e donne), le camere sono a 1 o 2 letti, tutte dotate di TV. L'intera struttura è coperta dal servizio Wi-Fi gratuito. Ogni reparto è dotato di una sala fumo, di una piccola area esterna e di un telefono pubblico. La struttura è in possesso di certificazione del sistema di gestione per la qualità "UNI EN ISO 9001:2000", è aderente all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) ed al Consorzio Ospedaliero Colibrì.

Nel suo complesso la struttura dispone di 50 posti-letto autorizzati ed accreditati col Servizio Sanitario Nazionale, dedicati sia al trattamento dei disturbi psichiatrici primari (disturbi dell'umore, psicosi, disturbi nevrotici, disturbi di personalità, dell'alimentazione, disturbi psicogeriatrici, etnopsichiatria, ecc) che a quelli secondari ad abuso e/o dipendenza da sostanze, la cd. "Doppia Diagnosi" (alcol, droghe, psicofarmaci, gioco d'azzardo patologico).

Il personale viene costantemente formato ed aggiornato ed è in regola con i crediti E.C.M. Presso l'Ospedale operano medici psichiatri, internisti, di Guardia (è infatti garantita l'assistenza medica 24h/24), psicologi, infermieri, o.s.s., ausiliari.

Il ricovero (per i residenti nella Regione Emilia-Romagna) può avvenire (sempre e solo in forma volontaria) tramite una richiesta di un CSM (Centro di Salute Mentale), di un SerT (Servizio per le Tossicodipendenze) e/o di un S.P.D.C (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura),



mentre per i residenti fuori Regione Emilia-Romagna il ricovero può avvenire anche tramite il M.M.G. (Medico di Medicina Generale). Sono previsti, solo per pazienti residenti nella provincia di Bologna e/o Fuori Regione E-R, anche ricoveri tramite il Primario della struttura, previa visita a pagamento e, per residenti nella Provincia di Bologna, nulla osta del DSM – Dipartimento Salute Mentale – dell'AUSL Bologna.

I ricoveri possono quindi avvenire in regime di R.T.I. (Residenza Trattamento Intensivo, R.T.S. (Residenza Trattamento Intensivo Specialistico Doppia Diagnosi), cod. 40 (Ospedaliero, per i residenti Fuori Regione), cod. 56 (Riabilitazione, per i residenti Fuori regione). Non sono ammessi ricoveri di minorenni, donne in gravidanza, persone non autosufficienti, persone affette da patologie mediche non psichiatriche che necessitano di interventi specialistici complessi e/o continuativi in fase di acuzie e/o da malattie infettive e/o parassitarie che richiedono isolamento sanitario.

L'Ospedale aderisce al protocollo nazionale "Ospedale senza dolore". Presso la struttura è attivo anche un Servizio Ambulatoriale a pagamento (non accreditato) svolto dagli specialisti psichiatri e psicologi della struttura.

via San Mamolo, 158
40136 Bologna
t. 051.58.10.73
f 051.644.80.61
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



Sono attive numerose convenzioni per lo svolgimento di attività di ricerca e di tirocinio con l'Università degli Studi di Bologna, di Padova e con numerose Scuole di Psicoterapia legalmente riconosciute dal M.I.U.R. (Ministero Università e Ricerca). Presso la struttura è attivo un Gruppo di auto-mutuo-aiuto (aperto anche a non degenti) per alcolisti condotto dagli Alcolisti Anonimi.

È garantita ai degenti che lo desiderano l'assistenza spirituale attraverso la presenza di un accolito della locale parrocchia e/o di altri organismi di culto.

Prestazioni specialistiche offerte

Psicologico-psichiatriche diagnostiche:

- test neuropsicologici,
- esami strumentali (T.A.C., R.M.N.),
- esami tossicologici, ecc.

Psicoterapeutiche

- psicoterapia individuale e di gruppo,
- psicofarmacologia,

Medico-generalistiche

- visita internista,
- ECG,
- esami clinici,
- esami radiologici, ecc.
- se necessario, consulenze specialistiche esterne.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza medica	47,10	48,55	2,17	2,17
Assistenza infermieristica	58,70	39,86	1,45	0,00
Cortesìa del personale amministr.	49,6	48,2	2,2	0,00
Orario e organizzazione del reparto	41,2	50,8	7,3	0,7
Pulizia dei reparti	51,45	39,86	6,52	2,17
Durata del ricovero	46,38	45,65	6,52	0,72
Giudizio complessivo	53,62	42,03	2,17	2,17

Indicatori di efficacia / Processo

Ogni struttura è dotata di un set di indicatori differenti a seconda della tipologia di servizio offerto.

In una struttura psichiatrica come Villa Ai Colli, con pazienti molto delicati come quelli collegati al reparto con doppia diagnosi (disturbi collegati a patologie e disturbi collegati a sostanze e quindi dipendenza da stupefacenti, da alcol...)

abbiamo estrapolato alcune delle aree di interesse che vengono tenute sotto controllo dal sistema:

N° ricoveri complessivi:	679
Giorni degenza media RTI	29,14
Giorni degenza media RTS:	26,28
Giorni degenza media Riabilitazione:	25,63
N° contenzioni fisiche:	0%

Santa Viola

Ospedale privato accreditato

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

L'Ospedale Privato Santa Viola nasce nell'intento di soddisfare la necessità pressante di ricoveri per lungodegenza emersa da alcuni anni nella città di Bologna. Risalta, quindi, la spiccata propensione che caratterizza l'Ospedale Privato verso la collaborazione con i reparti pubblici per acuti che intendano usufruire di una struttura d'appoggio moderna e caratterizzata da una componente assistenziale particolarmente sviluppata, ottenendo il risultato di ridurre le proprie liste d'attesa e razionalizzare la congruità dei ricoveri rispetto alle caratteristiche del reparto.

La struttura, collocata nelle immediate vicinanze dell'Ospedale Maggiore, si propone come reparto monospécialistico dedicato alla lungodegenza (Deliberazione della Giunta Regionale 8 febbraio 1999, n.125, all.4, cod.60).

La struttura è dotata di un servizio di recupero e riabilitazione funzionale dedicato ai degenti che costituisce l'indispensabile strumento, per impedire che una ospedalizzazione prolungata possa ridurre le funzionalità e le autonomie del paziente, e facilitare il percorso di rientro del medesimo al domicilio.

Le principali prestazioni erogate dall'Ospedale Santa Viola sono la lungodegenza medica, la Riabilitazione estensiva neurologica, la Riabilitazione estensiva ortopedica, l'assistenza a pazienti in stato vegetativo. Dal 2012 l'Ospedale Privato Santa Viola è Provider ECM per la formazione nella Regione Emilia Romagna.



Attrezzature disponibili

Apparecchio portatile per radioscopia (RX)

Ecocardiografo

Ecodoppler

Ecotomografo

Monitor (controllo param. fisiol./funz.)

Ventilatore polmonare

Laboratorio analisi cliniche

Progetti di ricerca

- La coscienza dipende dalla relazione del cervello con il suo contesto? Uno studio esplorativo elettrofisiologico nello stato vegetativo
- Il vissuto dei caregiver dei pazienti in stato vegetativo e di minima coscienza: uno studio descrittivo su strain, qualità di vita e coping
- Andamento clinico e complicanze di 112 pazienti con disturbi della coscienza: uno studio retrospettivo decennale
- Da sottolineare anche l'attività di partecipazione a congressi come relatori e la produzione letteraria

via della Ferriera, 10

40133 Bologna

t 051.38.38.24

f 051.41.41.266

info@ospedaleprivatosantaviola.com

www.ospedaleprivatosantaviola.com



Molto più complesso è identificare indicatori comuni alle diverse tipologie di ricovero possibili all'Ospedale Santa Viola.

Tale difficoltà esiste anche all'interno della stessa lungodegenza, poiché le problematiche internistiche dei pazienti di quel tipo possono essere molto diverse tra loro e di varia natura. L'esperienza ed il tempo hanno indotto l'organizzazione a dotarsi di un set di indicatori articolato, al cui interno abbiamo selezionato alcune aree di miglioramento per noi significative.

Nel 2013, su 690 pazienti:

- 363 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative all'alimentazione;
- 322 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative alla deambulazione;
- 191 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative alla continenza;
- a 127 è stato rimosso il catetere vescicale.

Questi numeri sono puramente esemplificativi poiché il miglioramento dei pazienti nel loro complesso è difficilmente misurabile con un semplice numero.

Per il reparto SV esiste invece un progetto dedicato (Morfeo) in fase di svolgimento al cui interno una sezione è dedicata proprio alla strutturazione di indicatori tipici dedicati a questa tipologia di pazienti. L'analisi svolta durante il progetto ha coinvolto 115 pazienti per un totale di 125 ricoveri (alcuni di essi sono stati ricoverati più volte) per un totale di 70.998 giornate di degenza nel corso dei 10 anni oggetto di studio (2003-1012) e per una media di circa 600 giorni di ricovero a paziente. 44 sono stati gli invii effettuati al pronto soccorso in 10 anni (0,36 al mese)

Vista la particolarità del reparto (pazienti pressochè immobili) l'85% ha avuto lesioni da decubito (non necessariamente insorte in struttura poiché il ricovero a santa viola avviene dopo alcuni mesi): di queste lesioni, 1,5 all'anno sono peggiorate a fronte di 2,5 lesioni/anno migliorate e 5 lesioni/anno stabilizzate.

Sono state valutate in 10 anni 278 complicanze (tra le più diffuse, ovvero cardiache, polmonari, vie urinarie, comiziali, sepsi e trombosi venose): se rapportate al numero di giornate di degenza (70.998) il numero è molto soddisfacente.

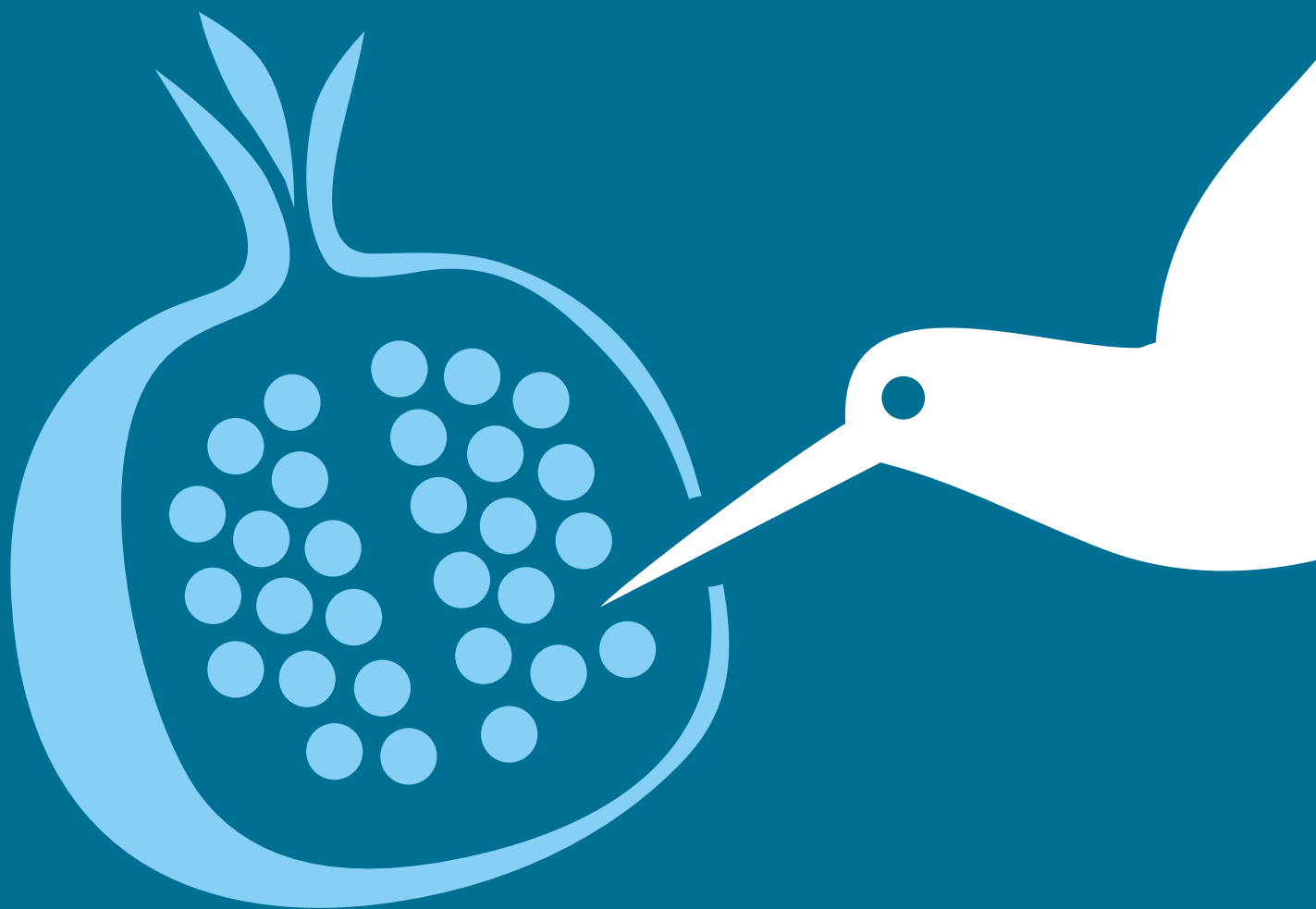
5 pazienti sui 115 totali non hanno mai avuto complicanze.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza di base <i>aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ...</i>	41,18	54,71	4,12	0,00
Assistenza infermieristica	43,27	54,97	1,17	0,58
Assistenza medica	50,91	47,88	1,21	0,00
Pulizia degli ambienti	40,12	55,69	3,59	0,60
Tutela della riservatezza dei pazienti	43,60	53,49	1,74	1,16
Informaz. su stato salute dei pazienti	45,03	51,46	2,92	0,58
Servizio amministrativo	44,58	54,82	0,60	0,00
Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio	36,69	59,17	4,14	0,00
Giudizio complessivo	41,92	56,29	0,60	1,20

08

Strutture socio-sanitarie





Villa Ranuzzi e Nuova Villa Ranuzzi Casa Residenza per Anziani

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

Villa Ranuzzi è specializzata nell'assistenza di persone anziane che non possono più trovare all'interno della propria abitazione una risposta adeguata ad esigenze e bisogni che, per ragioni di salute o di nuove condizioni familiari, si sono sostanzialmente modificati. Il servizio offerto consiste nella progettazione ed erogazione di attività sanitarie, assistenziali, riabilitative e di animazione giornaliera in regime di ricovero per anziani non autosufficienti e/o che a causa di sopraggiunte inabilità, necessitano di un aiuto e sostegno più o meno costante nello svolgimento delle attività quotidiane.

La struttura organizzativa ed i processi dell'Azienda sono rivolti a fornire anche una assistenza sanitaria qualificata e costante, nonché trattamenti riabilitativi per ospiti non autosufficienti affetti da patologie cronico - degenerative a tendenza invalidante.

Per rispondere nel modo più completo ed articolato possibile ai diversi bisogni dei nostri ospiti, Villa Ranuzzi, eroga i suoi servizi e le sue attività nelle seguenti aree:

- La Casa-Residenza per Anziani (CRA): ingloba la ex RSA-Residenza sanitaria assistenziale e la ex Casa protetta. E' un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono restare nella propria abitazione e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Prevedono una permanenza anche per periodi lunghi. La Struttura assicura l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, assistenziale, le consulenze mediche specialistiche e psicologiche necessarie e programma attività di animazione. L'organizzazione è inoltre in grado di garantire flessibilità e personalizzazione del servizio.



- CRA - Ricoveri Temporanei (o ricoveri di sollievo): i ricoveri temporanei possono rappresentare dei veri e propri ricoveri di sollievo per garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo, oppure alle famiglie che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza dell'anziano per motivi di salute o altri motivi contingenti.
- Ricoveri Privati in Casa Protetta e Residenza Sanitaria per anziani

Attrezzature disponibili

Ecocardiocolordoppler

Apparecchio radiologico portatile

Elettrocardiografi

Emogasanalizzatore

Coagucheck Cpap

Pompe a siringa

Laboratorio analisi cliniche

Sala animazione attrezzata

Palestra fisioterapia attrezzata

via Casteldebole, 10/8 e 12
40132 Bologna

t 051.613.76.11

f 051.613.76.19

info@villaranuzzi.it

www.villaranuzzi.it



- IMPACT (in collaborazione con l'Università di Bologna-dipartimento di psicologia): progetto diretto ad implementare strategie ottimali per migliorare le cure palliative in ambito oncologico e nelle demenze)
- EIP on AHA (European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing): progetto di ricerca europeo sulle cadute
- Applicazione delle nuove tecnologie alle disabilità (in collaborazione con ASPHI)
- Progetto formativo sperimentale nell'ambito delle demenze
- HALT (Healthcare Associated Infections in European Long Term Facilities): progetto europeo sul monitoraggio delle infezioni insorte nelle strutture residenziali per anziani
- Pet Terapy (progetto/attività svolta da numerosi anni)

Per le CRA il set di indicatori in essere è frutto di un Gruppo di Lavoro coordinato dall'Ausl di Bologna che ha visto il coinvolgimento di rappresentanti di tutti gli Enti Gestori Accreditati del Comune di Bologna. Il set di indicatori prodotto ha identificato le aree critiche che contribuiscono alla creazione di un servizio di qualità. Il lavoro svolto è in seguito diventato un riferimento per molte persone che lavorano nel settore anziani, e la stessa Regione Emilia Romagna sta adottando parte di essi per diffonderli a tutte le strutture della regione.

- Il piano di prevenzione delle lesioni da pressione è stato effettuato per il 100% degli ospiti.
- Il piano di assistenza individualizzato (programma di assistenza interdisciplinare personalizzato) è stato effettuato e rivalutato in media ogni 6 mesi per tutti gli ospiti.
- Sono stati effettuati 48 trattamenti individuali di fisioterapia per ogni ospite.
- Il 97% degli ospiti ha partecipato ed è stato coinvolto in almeno un intervento di animazione.
- Sono stati effettuati 10,1 interventi di animazione individualizzata per ospite.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza medica	41,57	47,19	7,87	3,37
Assistenza infermieristica	40,91	54,55	4,55	0,00
Coordinamento della struttura	31,71	57,32	9,76	1,22
Servizio amministrativo	45,24	54,76	0,00	0,00
Pulizia degli ambienti	48,86	48,86	1,14	1,14
Accoglienza e comfort ambienti	48,86	45,45	4,55	1,14
Giudizio complessivo	36,05	55,81	8,14	0,00

Villa Serena

Casa Residenza per Anziani

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

Villa Serena, che nasce nel 1973, è una struttura socio-sanitaria accreditata che offre un servizio di assistenza per persone anziane non autosufficienti. E' organizzata per soddisfare le esigenze sempre più complesse collegate all'invecchiamento. Dal 2009, 18 dei 100 posti letto disponibili sono stati accreditati per pazienti temporanei da dimissione ospedaliera, svolgendo in questo modo un ruolo importantissimo ed unico all'interno dell'offerta di servizi sociali del territorio. Certificata UNI EN ISO 9001:2008

La struttura si articola in:

- La Casa-Residenza per Anziani (CRA): ingloba la ex RSA-Residenza sanitaria assistenziale e la ex Casa protetta. E' un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono restare nella propria abitazione e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Prevedono una permanenza anche per periodi lunghi. La Struttura assicura l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, assistenziale, le consulenze mediche specialistiche e psicologiche necessarie e programma attività di animazione. L'organizzazione è inoltre in grado di garantire flessibilità e personalizzazione del servizio.
- Ricoveri Temporanei ad accesso diretto dall'area di degenza ospedaliera è un percorso socio sanitario sperimentale, unico nella provincia di Bologna, che prevede una degenza temporanea (max 30 giorni) post ospedaliera in CRA in attesa della dimissione a domicilio.



- Comunità Alloggio costituita da 5 piccole unità abitative, corrisponde ai bisogni di una decina di anziani che possono e gradiscono vivere autonomamente, garantiti, però, dalla protezione della vicina struttura, la quale offre opportunità relazionali e i servizi ricreativo-culturali di cui godono gli altri ospiti, nonché la vigilanza e il pronto intervento di assistenza e di tutela nei casi emergenza e di improvvisa difficoltà.

Attrezzature disponibili

Apparecchio radiologico portatile

Ecocardiocolordoppler

Laboratorio analisi cliniche

Coagucheck

Emogasanalisi

Pompe a siringa

C-pap

ECG e Monitor ECG

Sala animazione attrezzata

Palestra fisioterapia attrezzata

via Toscana, 219
40141 Bologna
t 051.48.11.98
f 051.48.12.01
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it



- EIP on AHA (European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing): progetto di ricerca europeo sulle cadute
- Applicazione delle nuove tecnologie alle disabilità (in collaborazione con ASPHI)
- HALT (Healthcare Associated Infections in European Long Term Facilities): progetto europeo sul monitoraggio delle infezioni insorte nelle strutture residenziali per anziani
- Progetto diretto al miglioramento della qualità nelle CRA attraverso la partecipazione consapevole e "pro-attiva" degli operatori (in collaborazione con l'Università di Bologna- dipartimento di Scienza dell'educazione)
- Pet Terapy (progetto/attività svolta da numerosi anni)

Come per Villa Ranuzzi, il set di indicatori delle CRA è frutto di un Gruppo di Lavoro coordinato dall'Ausl di Bologna:

- Il piano di prevenzione delle lesioni da pressione è stato effettuato per il 100% degli ospiti
- Il piano di assistenza individualizzato (programma di assistenza interdisciplinare personalizzato) è stato effettuato a tutti gli ospiti e rivalutato in media ogni 6 mesi per tutti quelli definitivi
- Il 100% degli ospiti definitivi hanno partecipato e sono stati coinvolti in almeno un intervento di animazione (99% di quelli temporanei con degenza media attorno di 21gg).
- Sono stati effettuati 14 interventi di animazione individualizzata per ospite (definitivo).

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza di base	44,85	52,73	2,42	0,00
Assistenza infermieristica	41,10	56,44	2,45	0,00
Assistenza medica	33,33	58,02	8,64	0,00
Servizio animazione e socializzazione di gruppo feste, spettacoli, uscite, manifestaz. ...	25,20	65,04	8,13	1,63
Coordinamento del nucleo/ struttura	20,74	74,07	5,19	0,00
Servizio amministrativo	16,20	80,99	2,82	0,00
Rapporto umano col personale	51,83	46,34	1,83	0,00
Pulizia degli ambienti	42,07	56,10	1,83	0,00
Orario di apertura ai visitatori	50,00	50,00	0,00	0,00
Giudizio complessivo	29,56	64,78	5,03	0,63

I dati della customer satisfaction sono invece ricavati dai questionari distribuiti ai pazienti temporanei. I motivi di questa scelta (pz temporanei e non pazienti definitivi) vanno attribuiti alle differenti modalità di somministrazione. Ricordiamo infatti che la somministrazione ai pazienti definitivi avviene in simultanea in tutte le strutture una volta all'anno (novembre), mentre ai pazienti temporanei il questionario viene consegnato al momento della dimissione.

Per cui:

- La somministrazione avviene in maniera continuativa per tutto l'anno con numero maggiore di questionari restituiti compilati e con maggior continuità di giudizio nel tempo

- I parenti di questa tipologia di pazienti sono molto più presenti in struttura rispetto ai definitivi (i pazienti temporanei sono destinati a domicilio e quindi le famiglie si attivano per la dimissione)

Villa Giulia

Casa Protetta e CRA Casa di Riposo Centro Diurno



Villa Giulia è una residenza per anziani ubicata nella splendida cornice di un piccolo paese immerso nel verde delle colline bolognesi in zona climatica a 250 metri slm a Pianoro Vecchio in Via F.lli Dall'Olio 2, ben servita da servizi di trasporto pubblico quali autobus, corriere e stazione ferroviaria a breve distanza.

Gode inoltre della comodità di avere negozi, banche, ufficio postale a pochi metri per soddisfare tutte le necessità di una permanenza tranquilla.

Sono le piccole abitudini a farci sentire noi stessi.

Villa Giulia conosce la forza delle abitudini e sa quanto è importante per una persona anziana che entra in residenza conservare le proprie abitudini di vita. Per questo rispetta e, per quanto possibile, mantiene vivi i ritmi e le consuetudini di ciascun ospite, per il suo benessere psicologico e la tutela della sua personalità.

Ogni ospite ha necessità, desideri e una storia caratteristici e personali.

Per rispondere in modo appropriato ad ogni esigenza, Villa Giulia permette agli ospiti e alle loro famiglie di scegliere tra differenti tipologie di accoglienza:

- permanenza diurna, con frequenza libera e rientro a casa dopo la cena;
- convalescenza assistita (durata minima 15 giorni)
- residenza permanente.

Progetti

- Rot-Therapy (stimolazione cognitiva e orientamento spazio-temporale) con università;
- Sostenimento a distanza di un orfanotrofio a Ukunda Mombasa, in Kenya (Africa), attraverso l'associazione Chincerini
- Attuazione del progetto "Unicef" di creazione di bambole pigotte da parte degli ospiti e relativa vendita, il cui ricavato sostiene la vaccinazione dei bambini nel terzo mondo, in collaborazione con "Unicef" sede provinciale di Bologna.

via Fratelli Dall'Olio, 2
40060 Pianoro Vecchio
Bologna
t 051.77.73.08
f 051.77.40.88
villa.giulia.srl@alice.it
www.villagiulia.bo.it

Servizi offerti e attrezzature disponibili

Camere con o senza bagno ad 1, 2 letti, televisione e filodiffusione
Servizi igienici attrezzati per disabili
Cucina e guardaroba interni
Servizi amministrativi di supporto (pratiche invalidità, 730, Unico,...)
Palestra, cyclette elettroniche e vasca idroterapica
Correnti antalgiche e ultrasuoni
Play Gym
Attività di animazione svolte anche attraverso l'uso di strumenti informatici
Giardino con stimolazione cognitiva
Promenade coperta dove passeggiare ammirando il panorama attraverso le ampie vetrate
Biblioteca, sala lettura e sala cinema
Bar
Ambulatori infermieristici, medici e fisioterapici

Indicatori

Ogni struttura è dotata di un set di indicatori differenti a seconda della tipologia di servizio offerto.
A Villa Giulia:

Invii al Pronto soccorso	0
Ospiti del progetto sulla rilevazione del dolore	50
Media bagni mensile	4,4
Diete personalizzate	53%
Fisioterapia (trattamenti ad ospite)	43
Fisioterapista	1 ogni 4 ospiti
Spazi comuni a disposizione degli ospiti	400 mq
Partecipanti ad attività di animazione	70 persone

Customer Satisfaction

	Elevato	Sufficiente	Insufficiente	Non erogato
Assistenza di base	55%	35%	1%	9%
Riabilitazione	68%	26%	2%	4%
Animazione	62%	19%	3%	16%
Residenzialità alberghiera	57%	39%	1%	3%
Assistenza medica ed infermieristica	56%	34%	5%	5%
Servizi generali	58%	27%	1%	14%

**Bilancio sociale
Gruppo Colibrì 2013**

a cura di

Dott. Luca Boschiero

in collaborazione con

Le Direzioni sanitarie

Dott. Vincenzo Pedone

Dott. Paolo Baroncini

Dott.ssa Fernanda Anna Maria
Ventura

Le Direzioni amministrative

Dott.ssa Patrizia Vitalbi

Dott.ssa Irene Bruno

Dott. Piero Buttazzo

Dott. ssa Ivonne Capelli

Coordinamento e supervisione

Dott. Carlo Luison

Dott. Marco Caputo,

Deloitte Sustainability Services

**Progetto grafico
ed impaginazione**

Sandro Stefanelli

sandrostefanelli.com

Si ringraziano

i Consigli di Amministrazione
delle società rappresentati
dai loro Presidenti:

Rag. Lorenzo Orta

(Villa Bellombra, Villa Ai Colli,
Villa Ranuzzi e Villa Serena)

Dott. Averardo Orta

(Ospedale Privato Santa Viola)

Si ringraziano inoltre:

Ing. Roberto Ponti,

sig. Edmondo Buscaroli,

dott.ssa Natalia Marasti,

tutte le persone impiegate
negli gli uffici amministrativi

delle strutture del gruppo,

Studio Cazzola,

Studio Longhi,

Dott. Enrico Branzanti

(Colibrì Consorzio Ospedaliero),

Marco Capelli (Villa Giulia),

Dott. Gianluigi Pirazzoli,

Dott. Dorianò Dondi,

Simona Scorza

(Istituto S. Anna S. Caterina).

Stampato nel mese
di novembre 2014 dalla
Tipografia del Commercio
di Bologna su carta riciclata 100%
CyclusOffset di Arjowiggins



Utilizzando CyclusOffset rispetto
ad una carta non riciclata, l'impatto
ambientale della stampa di questo
bilancio è stato ridotto ridotto di:

227

kg di rifiuti

54

kg di gas serra CO2

543

km percorsi mediamente
da una macchina europea

5 704

litri d'acqua

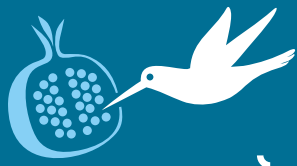
722

kWh di energia

368

kg di legno

La valutazione dell'impronta carbonio
è realizzata da Labelia Conseil conformemente
al metodologia Bilancio Carbone®.
I calcoli vengono da un paragone tra
la carta riciclata considerata ed una carta
a fibre vergini secondo gli ultimi dati
disponibili dell'European Bref
(per la carta a fibre vergini).



COLIBRÌ

E PLURIBUS UNUM

CONSORZIO OSPEDALIERO

via Bellombra 24/2
40136 Bologna
t +39 051.33.45.46
f +39 051.33.35.81
info@consorzicolibri.com
UNI EN ISO 9001:2008
reg. n. 8540
p.iva /cf 02.96.72.31.206

www.consorzicolibri.com

